

**Пояснительная записка  
о работе Администрации города Обнинска по вопросам защиты прав  
потребителей за 1-е полугодие 2023 г.**

**Управление потребительского рынка, транспорта и связи**

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

**Просвещение потребителей**

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

- разработан и утвержден План мероприятий по защите прав потребителей на 2023 год;
- более 60 раз в средствах массовой информации (телевидение, печать, сайт) публиковались различные материалы, разъясняющие права и обязанности потребителей, продавцов, исполнителей услуг.

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

В первом полугодии организованы мероприятия, посвященные Всемирному дню прав потребителей, тематика которого «Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к экологически чистой энергии»:

- освещение тематики Всемирного дня прав потребителей в средствах массовой информации города;
- подготовка и опубликование материалов по защите прав потребителей в средствах массовой информации города и на официальном сайте Администрации города.

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

Подготовлены и опубликованы материалы по вопросам защиты прав потребителей в средствах массовой информации города, в том числе по вопросам, связанным с тематикой Всемирного дня прав потребителей.

## Защита прав и законных интересов потребителей, оказание им правовой помощи

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

### Торговля и общественное питание - 501 обращение в том числе:

а) 18 обращений в письменном виде, из них:

- в 12-и случаях потребителям возвращено порядка 86000 рублей за товар ненадлежащего качества;

- в 6-и случаях дана подробная консультация и оказана помощь в составлении претензии;

б) 480 обращений в устной форме – потребителям даны индивидуальные консультации.

| № п/п | Наименование показателя         | 1-ое полугодие 2022 | 1-ое полугодие 2023 |
|-------|---------------------------------|---------------------|---------------------|
| 1     | Письменные обращения граждан    | 27                  | 18                  |
| 2     | Проконсультировано потребителей | 468                 | 480                 |

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

За отчётный период сотрудниками Администрации города Обнинска совместно с сотрудниками Управления административно-технического контроля Калужской области, ОМВД по г. Обнинску, проведено 25 контрольных мероприятий по пресечению нарушений действующего законодательства, регулирующего торговую деятельность.

### Бытовое обслуживание, транспорт, туризм и связь- 937 обращений.

#### Бытовое обслуживание

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

По состоянию на 30.06.2023 на территории города осуществляют свою деятельность 513 предприятий, предоставляющих населению широкий спектр бытовых услуг. В первом полугодии 2023 году открылось 26 новых предприятий бытового обслуживания: 10 салонов красоты, 5 парикмахерских, 4 ателье, 5 сервисных центров, 2 фотоателье. В отчётном периоде проводилась работа по оптимизации размещения объектов с целью комплексного оказания бытовых услуг и их социальной направленности. Услуги в этой отрасли оказывают в

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

### **Поддержка малообеспеченных граждан в сфере услуг**

В первом полугодии 2023 года предприятия города в сфере бытовых услуг продолжали вести постоянную, системную работу по реализации комплекса мер, направленных на поддержку малообеспеченных граждан города:

- МП «Оздоровительные бани» - ежемесячно предоставляло бесплатное посещение бани в среднем более 73 малоимущим гражданам и членам многодетных семей. За 50% от стоимости тарифа обслужено более 800 граждан льготных категорий ежемесячно;

- парикмахерская «Олейник» - ежемесячно обслуживала около 30 пенсионеров по льготной цене;

- баня комбинированного типа ООО «Виот» - предоставляла право бесплатного посещения бани ежемесячно детям до 7 лет.

- парикмахерские «УПЦ» – обслужили бесплатно 750 малоимущих граждан из числа инвалидов, многодетных семей и школьников.

### **Обращения граждан в сфере бытовых услуг**

| № п/п | Наименование показателя | 1-ое полугодие 2022 | 1-ое полугодие 2023 |
|-------|-------------------------|---------------------|---------------------|
| 1.    | Письменные обращения    | 3                   | 9                   |
| 2.    | Устные обращения        | 146                 | 90                  |

### **Туризм**

За 1 полугодие 2023 года в Управление потребительского рынка, транспорта и связи поступило 1 устное обращение в сфере туризма. На сегодняшний день наблюдается тенденция к снижению заинтересованности граждан туризмом. Это обусловлено со сложившейся ситуацией, связанной с коронавирусной инфекцией в прошлые года, а также высоким ростом цен на туристические путевки.

### **Связь.**

Всего обращений граждан - 11 устных, 2 письменных.

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

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

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

Основная часть обращений зафиксированы по вопросам отключения радио и телевидения, обусловленные проводимыми профилактическими работами.

### **Транспорт.**

Регулярные пассажирские перевозки на территории города осуществляются по 20 маршрутам.

Перевозки пассажиров автобусами на территории города по 16 муниципальным маршрутам, а также по 3 межмуниципальным маршрутам осуществляются муниципальным предприятием «Обнинское пассажирское автотранспортное предприятие» (МП «ОПАТП»).

Численность сотрудников предприятия составляет 249 человека. Численность автобусного парка - 122 единицы. На маршрутах городского сообщения в рабочие дни работает 66 автобусов, в выходные дни - 59. За первое полугодие 2023 года предприятием перевезено более 3560 тыс. пассажиров, из них льготных категорий более 33%. Количество выполненных рейсов за первое полугодие 2023 года на территории города – 80957, на пригородных рейсах - 2362. Регулярность движения автобусов на территории города составила 82%, на пригородных рейсах – 99%.

Продолжено обслуживание пассажиров городских, пригородных и междугородних маршрутов, отправляющихся от остановочного пункта «Автостанция». Пункт продажи билетов МП «ОПАТП» ежедневно обслуживает 18 пригородных и 13 междугородних маршрутов. Услугами пункта продажи билетов ежедневно пользуется более 1350 человек.

Одновременно с МП «ОПАТП», перевозки пассажиров на транспортных средствах категории М2 (маршрутки) по 4 городским маршрутам осуществляют 2 юридических лица по муниципальному контракту с Администрацией города, с использованием 53 транспортных средств типа «FIAT», «Ford», «Peugeot» и др.

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

- 108 автобусов МП «ОПАТП» оборудованы для перевозки маломобильных групп населения.

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

На территории города Обнинска имеется 79 остановочных пунктов, оборудованных подъездами для маломобильных групп населения.

В целях повышения безопасности пассажироперевозок, качества и культуры обслуживания пассажиров, для разъяснения действующего законодательства в этой сфере, а также для решения других различных вопросов, касающихся организации пассажирских перевозок в городе, по мере

необходимости проводятся совещания с руководителями фирм, работающими на территории города.

В течении первого полугодия 2023 года проведены 63 проверки на предмет соблюдения условий муниципальных контрактов, связанных с осуществлением регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом по регулируемым тарифам.

За отчетный период в различные инстанции направлено 22 письменных обращения по вопросам транспорта. Продолжена работа по созданию нормативно-правовой базы, регламентирующей оказание услуг по перевозке пассажиров на территории города.

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

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

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

На сегодняшний день реализуется проект модернизации пассажирских перевозок на территории МО «Город Обнинск», в том числе закупка транспортных средств. На сегодняшний день закуплены и поставлены 92 автобуса, из них: 82 работают на метане и 10 на дизельном топливе. Продолжается спец. подготовка водителей для осуществления пассажирских перевозок на данных автобусах.

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

**Сравнительная характеристика по жалобам и обращениям граждан, поступивших в УПРТиС в части защиты прав потребителей в сфере услуг транспорта, по которым приняты меры и рассмотрены в первом полугодии 2022 и 2023 гг.:**

| № п/п | Наименование показателя      | 2022 год | 2023 год |
|-------|------------------------------|----------|----------|
| 1     | Письменные обращения граждан | 127      | 192      |

|   |                                 |     |     |
|---|---------------------------------|-----|-----|
| 2 | Проконсультировано потребителей | 458 | 632 |
|---|---------------------------------|-----|-----|

Увеличение количества жалоб и обращений по вопросам транспортного обслуживания населения в первом полугодии 2023 году обусловлено нарушением расписания движения маршрутных транспортных средств по причине дефицита кадров. В 2023 году будет продолжена работа по улучшению транспортного обслуживания населения города.

### **Структура обращений потребителей:**

#### **Торговля**

Технически сложные товары бытового назначения — 11,1 %;  
 Одежда, обувь — 22,2%;  
 Мебель — 11,1%;  
 Прочие товары — 55,6 %.

#### **Услуги**

Транспортные услуги - 87,9 %;  
 Бытовые услуги - 10,6 %;  
 Услуги связи - 1,4 %;  
 Туризм - 0,1 %.

### **Управление архитектуры и градостроительства**

С января по июнь 2023 года Управлением архитектуры и градостроительства рассмотрено 5775 обращений, поступивших в Администрацию города, из них 1044 письменных обращений граждан.

Устных консультаций по обращению жителей города – 4731.

В суд обращения потребителей не направлялись. Количество проверок, с участием сотрудников Управления архитектуры и градостроительства – 178.

В Администрацию города продолжают поступать обращения граждан по утверждению схем расположений земельных участков на КПП, образуемых под гаражными боксами, образуемых путем перераспределения земельных участков, находящихся в частной собственности, и земель, государственная собственность на которые не разграничена, для проведения аукциона. В соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации недвижимости» от 13.07.2019 № 218-ФЗ для постановки на государственный кадастровый учет и регистрации права собственности на земельные участки необходимы утвержденные схемы расположения земельных участков на КПП. В связи с этим по всем обращениям жителей были подготовлены Постановления об утверждении схем расположения земельных участков на кадастровом плане территории для последующей постановки землепользований на государственный кадастровый учет и регистрации права собственности на объект недвижимости.

В порядке застройки участков, предназначенных для индивидуального жилищного строительства (ИЖС), личного подсобного хозяйства,

расположенных в границах населённого пункта (ЛПХ), а также участков, предоставленных для садоводства и ведения дачного хозяйства, произошли изменения. С 3 августа 2018 года для возведения на них жилых домов получение разрешения на строительство/реконструкцию больше не потребуется. Вместо разрешений введены уведомления правообладателей участков о планируемом строительстве/реконструкции жилого или садового дома. Уведомительный порядок возведения жилых и садовых домов и ввода их в эксплуатацию после завершения их строительства установлен вступившим в силу федеральным законом «О внесении изменений в Градостроительный кодекс РФ и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (№ 340-ФЗ от 03.08.2018 г., ФЗ), по которому в Градостроительный кодекс РФ и ряд федеральных законов внесены соответствующие изменения.

Введена статья 51.1 Градостроительного кодекса РФ, согласно которой перед началом строительства или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома застройщик направляет в уполномоченный орган уведомление о планируемом строительстве или реконструкции объекта ИЖС или садового дома - иными словами, если раньше для жилых или дачных домов, возведённых на дачных или садовых участках, для регистрации права собственности не требовались никакие разрешения, то с нововведением по таким объектам тоже необходимо направлять уведомления о начале и об окончании строительства, то есть такие дома должны отвечать требованиям, как и объекты ИЖС.

Статьей 16 ФЗ № 340-ФЗ и частями 16–21 статьи 55 Градостроительного кодекса РФ установлена обязанность застройщика по подаче в орган местного самоуправления уведомления об окончании строительства или реконструкции объекта ИЖС или садового дома.

Обращения по указанным вопросам связаны со строительством или реконструкцией индивидуальных домов и перепланировкой помещений, а также их постановкой на государственный кадастровый учет с учетом присвоенных адресов.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого (2022) года количество поступивших обращений уменьшилось на 3%.

### **Управление общего образования**

По Управлению общего образования Администрации города Обнинска количество обращений (консультаций) граждан в 1 полугодии 2023 года уменьшилось в сравнении с 1 полугодием 2022 года на 527. Консультации даны по вопросам зачисления детей в школы города, перевода из школы в школу, предоставления места в МБДОУ, предоставления путевок в ДОЛ, питания в общеобразовательных учреждениях города.

Письменных обращений — 102, в основном, их содержание касалось тем предоставления мест в детских дошкольных учреждениях, организации образовательного процесса и питания в общеобразовательных учреждениях.

## Управление городского хозяйства

Работа с поступившими обращениями граждан велась в полном соответствии с требованиями № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Всего за 1-е полугодие 2023 года количество письменных обращений граждан составило:

|   |             |
|---|-------------|
| 1. Коммунальные и жилищные услуги   | - 95        |
| 2. Жилищная политика  | - 44        |
| 3. Благоустройство:<br>санитарное состояние, уборка городских территорий,<br>благоустройство, озеленение, ремонт дорожного покрытия | - 1625      |
| 4. Охрана окружающей среды  | - 57        |
| 5. Тарифная политика  | - 70        |
| 6. Муниципальный жилищный контроль  | - 5         |
| 7. ОБДД и рекламно- инф.оформление  | - 201       |
| <b>Итого:</b>   | <b>2097</b> |

По всем вышеуказанным обращениям граждан даны письменные исчерпывающие ответы с указанием действующих нормативных документов. По устным обращениям граждан проводилась разъяснительная работа. При личном обращении граждан проводилась разъяснительная работа с предоставлением действующих нормативно- правовых документов.

Основная часть письменных обращений граждан, поступивших в организационно-технический отдел, касалась вопросов ненадлежащего содержания общедомового имущества многоквартирных домов, работы систем отопления, водоснабжения и водоотведения. Также рассматривались вопросы, касающиеся установки индивидуальных приборов учета воды, общедомовых приборов учета воды, тепловой энергии и электроэнергии. Общее количество письменных обращений за период с 01.01.2023г. по 30.06.2023 г. составило - 95, устных обращений – 300.

Работа со СМИ: размещение на сайте – 45.

Следует отметить, что жалобы, поступившие в ОПРЖП, касались, в основном, вопросов деятельности управляющих организаций, оплаты взносов на капитальный ремонт, проведения капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов, перевыборов управляющей организации, переизбрания владельца специального счета, изменения способа формирования фонда капитального ремонта. Всего за период с 01.01.2023г. по 30.06.2023 г. в отдел поступило 44 письменных обращений. Все жалобы внимательно рассмотрены. Заявителям в установленные сроки были подготовлены ответы.

За указанный период количество устных обращений составило 449. Практически все обращения были связаны с разъяснением действующего жилищного законодательства, касались вопросов проведения капитального



ремонта многоквартирных домов за счет средств регионального оператора, переизбрания управляющей организации, оплаты взноса на капитальный ремонт, переизбрания управляющей организации, разъяснения собственникам, которые выбрали способ формирования капитального ремонта на специальном счете вопросов начисления и сбора платежей, выставления платежных документов собственникам.

Работа со СМИ: печать - 23; сайт – 35.

За I полугодие 2023 года в отдел благоустройства и озеленения городских территорий поступило 3992 обращений граждан по вопросам санитарного состояния внутри дворовой территории и благоустройства, ремонта внутри дворовых проездов, содержания детских площадок: в том числе письменных обращений - 1625, устных обращений - 2367.

По всем вышеуказанным обращениям граждан даны письменные исчерпывающие ответы с указанием действующих нормативных документов.

По устным обращениям граждан проводилась разъяснительная работа. При личном обращении граждан проводилась разъяснительная работа с предоставлением действующих нормативно-правовых документов. Письменные обращения граждан поступали по следующим вопросам:

- санитарное состояние внутри дворовой территории, контейнерных площадок, покос внутри дворовых и городских территорий;
- ремонт дорожного покрытия на внутри дворовой территории;
- комплексное благоустройство городских территорий (детские и спортивные площадки).

Письменные обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматривались безотлагательно. При необходимости получение дополнительной информации для рассмотрения жалоб направлялись запросы в управляющие организации. Все жалобы граждан рассмотрены в установленные сроки.

По результатам обследования городских территорий, выявленные замечания по состоянию контейнерных площадок и уборке прилегающей территории к многоквартирным жилым домам, направлялись в адреса управляющих организаций для принятия безотлагательных мер по уборке территорий и проведения контроля за санитарным состоянием прилегающей территории.

За I полугодие 2023 года в отдел тарифной политики Управления городского хозяйства Администрации города поступило 184 обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства: в том числе письменных обращений граждан - 70, устных обращений граждан – 114.

Письменные обращения граждан поступали по следующим вопросам:

- по оплате за коммунальные услуги на содержание общедомового имущества;
- о перерасчете стоимости отопления и ГВС, обслуживание ОДПУ;
- о работе управляющих организаций;
- о размере платы за содержание и ремонт жилого помещения;
- по оплате за горячую воду;
- по начислению платежей за ЖКУ;
- об оплате за жилищно-коммунальные услуги без комиссий банка в связи с прекращением работы муниципальной кассы;
- о взимании комиссии банками, почтой по оплате за ЖКУ;

- о нормативах по отоплению;
- о перерасчете за ОДН в 2022 г.;
- о наделении АО «РИР» статусом гарантирующей организации.

По всем вышеуказанным обращениям граждан даны письменные исчерпывающие ответы с указанием действующих нормативных документов.

По устным обращениям граждан проводилась разъяснительная работа. При личном обращении граждан в отдел тарифной политики проводилась разъяснительная работа с предоставлением действующих нормативно-правовых документов по тарифам на жилищно-коммунальные услуги.

По вопросу муниципального жилищного контроля за период с 01.01.2023г. по 30.06.2023 г. зафиксирован 300 устных обращений граждан и 5 письменных.

В комитет по охране окружающей среды, контроля в сфере благоустройства и экологии поступило 556 обращений граждан: в том числе письменных обращений граждан - 57, устных обращений граждан – 499.

Основными темами обращений жителей города в Комитет были вопросы охраны окружающей среды, санитарного состояния, вопросы по озеленению и вырубке, отлову животных без владельцев.

Устные и письменные обращения жителей были по вопросам сноса зеленых насаждений, произрастающих как на городских территориях, так и в землеотводах многоквартирных жилых домов. Все обращения были рассмотрены с выездом на место, подготовкой и выдачей разрешения на снос зеленых насаждений или мотивированного отказа.

Поступали устные обращения с жалобами на наличие аварийных деревьев. Информация оперативно передавалась в управляющие организации и МП «Коммунальное хозяйство» для проведения мероприятий по уборке.

По обращениям по присутствию животных без владельцев заявки направлены в специализированную организацию. Отлов животных без владельцев на территории МО «Город Обнинск» осуществляет ИП Богомолов Ю.В. согласно заключенному муниципальному контракту на оказание услуг по отлову животных без владельцев.

По всем обращениям граждан были даны исчерпывающие ответы с указанием действующих нормативных документов. Письменные обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, были рассмотрены безотлагательно. При необходимости получения дополнительной информации для рассмотрения жалоб, были направлены запросы в управляющие организации. Все жалобы граждан были рассмотрены в установленные сроки.

За 1 полугодие 2023 года гражданами поднимались вопросы обеспечения безопасности дорожного движения.

На заседании комиссии по обеспечению безопасности дорожного движения при Администрации города Обнинска за 1 полугодие 2023 года было рассмотрено 30 обращений граждан по основным вопросам обеспечения безопасности дорожного движения, а именно: установки светофорных объектов, пешеходных ограждений, дорожных знаков, бетонных полусфер, организации безопасных пешеходных переходов, а также установки искусственных дорожных неровностей на внутри дворовой территории.

По результатам рассмотренных обращений на Комиссии, были выполнены следующие мероприятия по безопасности дорожного движения: установлено 4

дорожных знака, 7 бетонных полусфер, отремонтировано 15 секций пешеходных ограждений и 7 светофорных объекта.

Общее количество письменных обращений 153, устных 232 обращения граждан. По всем обращениям даны исчерпывающие ответы с разъяснением действующего законодательства.

Рекламно-информационное оформление:

За 1 полугодие 2023 года по вопросам получения разрешения на установку рекламных конструкций поступило 3 письменных обращения, по результатам которых были выданы 3 постановления на установку и эксплуатацию рекламных конструкций. Устных обращений - 18, по всем обращениям даны исчерпывающие ответы с разъяснением действующего законодательства.

По вопросам согласования информационных конструкций (вывесок), поступило письменных обращений - 45, по результатам которых было выдано - 43 разрешения на установку и эксплуатацию информационных конструкций (вывесок), дано 2 аргументированных отказа. Устных обращений - 138, по всем обращениям даны исчерпывающие ответы с разъяснением действующего законодательства.

Работа Комитета по размещению информации в СМИ: за первое полугодие - 23 публикации.