

УТВЕРЖДАЮ

Губернатор Хабаровского края

С.И. Фургал

" 30 " 03 2020 г.

Отчет
о выполнении основных мероприятий
региональной программы Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019-2022 годы
в 2019 году

№ п/п	Направление деятельности / мероприятие	Срок выполнения	Ответственный исполнитель	Отчет о выполнении/причины невыполнения мероприятий
1	2	3	4	5
1.	Укрепление системы обеспечения прав потребителей Хабаровского края			
1.2.	Организация работы комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Хабаровском крае (далее - Комиссия)	ежеквартально	Министерство сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края	проведение заседаний Комиссии по вопросам выявления и пресечения незаконного производства и оборота пищевой, алкогольной и спиртосодержащей продукции, потребительских товаров на территории края Выполнено Министерством ежеквартально проводятся заседания комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Хабаровском крае (далее – комиссия). За 2019 год проведено 4 заседания комиссии (26.03.2019, 02.07.2019, 08.10.2019, 17.12.2019) На заседаниях комиссии рассмотрены следующие вопросы: – о результатах мероприятий по противодействию незаконному обороту молочной продукции на территории Хабаровского края, проведенных в 2018 году, в том числе по государственным контрактам в учреждениях образования, здравоохранения, социальной защиты населения; – о работе по выявлению и пресечению незаконного выло-

				ва, транспортировки, хранения и реализации, в том числе на "стихийных" и продовольственных рынках края водных биологических ресурсов и продукции из них; – выявление и пресечение незаконного оборота табачных изделий на территории края. Маркировка табачных изделий средствами идентификации и мониторинг оборота табачной продукции; – о выявлении и пресечении оборота контрафактных и фальсифицированных нефтепродуктов, нарушения требований при их реализации; – контрольные мероприятия по пресечению незаконного оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Хабаровского края за 2019 год. По результатам рассмотрения вопросов принято 39 протокольных решений, из них 28 (71,8 %) со сроком исполнения в 2019 году.
1.3.	Организация работы межведомственного координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Хабаровского края (далее - Совет)	ежегодно II квартал	министерство сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края	проведение заседаний Совета. Определение задач и направлений работы по совершенствованию системы обеспечения защиты прав потребителей Выполнено 1. Министерством не реже одного раза в полугодие проводится заседания межведомственного координационного совета по защите прав потребителей при Губернаторе края (далее - межведомственный координационный совет). За 2019 год проведено 2 заседания межведомственного координационного совета (04.04.2019, 12.12.2019) На заседаниях межведомственного координационного совета рассмотрены следующие вопросы: - "О рассмотрении проекта Региональной программы Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019-2022 годы". - "О рейтинге Хабаровского края по уровню защищенности потребителей в период 2016-2018 годов". - "Об основных направлениях деятельности Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю по обеспечению защиты прав потребителей".
2.	Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей			

2.1.	Системное обучение учащихся, студентов основам законодательства о защите прав потребителей. Формирование приемов рационального потребительского поведения	не позднее 2020 года	администрации городских округов и муниципальных районов края (по согласованию), министерство образования и науки края, Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию) где информация?	разработка и использование обучающих материалов по основам законодательства в сфере защиты прав потребителей в общеобразовательных организациях, профессиональных образовательных организациях Выполняется В целях системного обучения учащихся общеобразовательных организаций и студентов профессиональных образовательных организаций край основам законодательства о защите прав потребителей в учебный процесс включены активные, факультативные курсы, а также внеурочная деятельность по направлениям: "Защита прав потребителей", "Практическое право", "Экономические и правовые основы предпринимательской деятельности". Для учащихся проводятся тематические классные часы и открытые уроки, онлайн-уроки по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей и основам финансовой грамотности. Изучение этих вопросов отдельным блоком включено в учебный курс "Обществознание". Администрацией г.Хабаровска организованы: - для учащихся 9-11 классов в 67 общеобразовательных организациях классные часы, открытые уроки: "Законы, по которым мы живем", "Юристом можешь ты не быть, но знать законы ты обязан", "Зачем потребителю права", "Основы потребительских знаний", в которых приняли участие около 8,5 тысяч школьников; - для учащихся 10-11 классов изучение элективных курсов: "Защита прав потребителей", "Юный предприниматель", "Права человека", "Практическое право", "Экономические и правовые основы предпринимательской деятельности". В средних общеобразовательных школах Вяземского района организована внеурочная деятельность по направлениям: "Основы самозанятости и организации бизнеса", "Финансовая грамотность". В КГБ ПОУ "Вяземский техникум им. Н.В. Усенко" студенты отделения "Коммерция по отраслям" проходят курс обучения по основам предпринимательской деятельности и закону РФ "О защите прав потребителей", в ноябре 2019 года в техникуме проводились Дни качества, во время которых проходили тематические классные часы и велась проектная деятельность. Администрацией Аяно-Майского района проведено 5 обу-
------	---	----------------------	---	---

чающих мероприятий среди учащихся средних образовательных учреждений района основам законодательства о защите прав потребителей, формированию приемов рационального потребительского поведения. В них приняли участие 136 учеников 8-11 классов.

В Ванинском районе курс "Финансовая грамотность" ведется в 8-ми школах для учеников со 2 по 11 класс. Вопросы финансовой грамотности и изучение прав потребителей включены модульно в предметы: "Обществознание", "Математика", "География", "Английский язык". Предмет "Право" ведется в 6-ти школах – 138 учащихся, предмет "Экономика" ведется в 5-ти школах – 146 учащихся. Элективный курс "Политика и право" ведется в МБОУ СОШ п. Высокогорный – 28 учащихся; элективный курс "Социально-правовые основы современного общества" - в МБОУ СОШ п. Токи – 15 учащихся.

Во "Всероссийской неделе сбережений 2019" приняли участие 7 школ Ванинского района, было охвачено 3042 человека.

В Амурском районе онлайн-уроки финансовой грамотности под руководством педагогов посмотрело 728 обучающихся.

Во всех общеобразовательных организациях района им. Лазо отдельным блоком в рамках учебного курса "Обществознание" изучается тема "Права потребителей" в 10 – 11 классах (19 средних школ), из них в 8 школах – на профильном уровне, включая предмет "Право". В 2018/2019 учебном году в школах муниципального района были проведены "Уроки потребителя" для 1659 учащихся 7 – 11 классов, классные часы "Я – потребитель". В 22 школах проведены круглые столы "Права и обязанности граждан РФ" для 218 учащихся 10 – X классов.

В 12 школах района им. Лазо для учащихся 8-11 классов проводятся элективные, факультативные курсы, а также внеурочная деятельность по следующим направлениям:

- основы предпринимательской деятельности;
- основы самозанятости и предпринимательство – слабые стороны выбора профессии;
- эффективное поведение на региональном рынке труда.

Основы законодательства по защите прав потребителей входят в предметное обучение учащихся школ Солнечного муниципального района и студентов КГБ ПОУ "Солнечный промышленный техникум".

			В Советско-Гаванском муниципальном районе проведены мероприятия по повышению финансовой грамотности среди учащихся общеобразовательных организаций района: - онлайн-уроки по основам финансовой грамотности – 450 участников; - в ноябре 2019 года во Всероссийской неделе сбережений приняли участие 862 школьника; - олимпиады по основам финансовой грамотности - 35 участников; - конкурсы по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний - 15 участников. В ноябре - декабре 2019 года проведен цикл мероприятий по повышению финансовой грамотности среди студентов КГБ ПОУ "Советско-Гаванского промышленно-технологический техникум" - 270 участников. Основы потребительских знаний изучаются в образовательных учреждениях Бикинского муниципального района в учебном курсе "Право". В течение всего учебного года для учащихся 6-11 классов организуется просмотр онлайн-уроков на платформе "ВашиФинасы.ру". Министерством образования 22 марта 2019 г. проведена краевая олимпиада по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся общеобразовательных организаций, расположенных на территории Хабаровского края. Всего в олимпиаде приняли участие 437 школьников из 18 городских округов и муниципальных районов края. Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю разработано 2000 единиц обучающих материалов по 28 темам (печатные издания, плакаты, буклеты, памятки).
2.2.	Обеспечение получения гражданами доступной информации в сфере финансовых услуг в соответствии с их возрастной категорией и потребностями	ежегодно	Отделение по Хабаровскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Ха- проведение просветительских мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе через средства массовой информации (далее - СМИ), информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" (далее - сеть Интернет), путем распространения тематических буклетов, брошюр и плакатов Выполняется Отделением по Хабаровскому краю Дальневосточного

	баровскому краю (по согласованию)	главного управления Центрального банка Российской Федерации организовано и проведено 26 просветительских мероприятий для различных категорий граждан (взрослое население и пенсионеры) в 4-х населенных пунктах Хабаровского края (г. Хабаровск, г. Комсомольск-на-Амуре, г. Советская Гавань и шт. Переславка), из них: - 22 мероприятия на базе городских Центров социальной работы с населением и сельских администраций для 253 человек; - 4 мероприятия для 750 военнослужащих воинских частей. На проведенных мероприятиях распространено свыше 6 тысяч информационных материалов (тематических буклетов, брошюр и плакатов), разработанных Банком России, по вопросам защиты прав потребителей, в т.ч. потребителей финансовых услуг. В целях повышения уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг через средства массовой информации посредством участия в просветительских передачах, тематических публикациях о правах потребителей финансовых услуг, о мерах по защите от мошеннических действий и т.д. подготовлено 54 материала, которые опубликованы в региональных СМИ 142 раза, в т.ч. вышло в эфир 21 интервью. На светодиодном экране, расположенном на пл. Ленина г. Хабаровска ведется трансляция информационно-просветительских видеоматериалов Банка России. На официальном сайте Правительства Хабаровского края и РИА "Амурмедиа" размещена ссылка на информационно-просветительский ресурс Банка России в сети Интернет "Финансовая культура" (fincult.info) Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю в рамках дней Недели финансовой грамотности и Всероссийской недели сбережений, по проекту Минфина России "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации" проведено 11 лекций, на которых присутствовало 180 человек. На дне открытых дверей и по телефону "горячей линии" 114 потребителей получили консультации. В СМИ размещен 21 материал по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг. Разработано 2000 единиц печатных изданий, плакатов, бук-
--	--------------------------------------	---

			летов, памяток по 28 темам.
2.3.	Повышение уровня правовой и экономической грамотности обучающихся общеобразовательных организаций, профессиональных образовательных организаций	ежегодно	администрации городских округов и муниципальных районов края (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию), Министерство инвестиций и предпринимательства края, министерство образования и науки края
			проведение ежегодных олимпиад, конкурсов по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся общеобразовательных организаций, профессиональных образовательных организаций Выполняется В целях повышения уровня правовой и экономической грамотности среди учащихся общеобразовательных организаций, профессиональных образовательных организаций края были проведены олимпиады и конкурсы по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний, неделя финансовой грамотности. Администрацией г.Хабаровска в целях повышения уровня правовой и экономической грамотности молодежи, приобретения основ добросовестного предпринимательства проводятся: - XX Городской конкурс по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся старших классов общеобразовательных организаций, в котором приняли участие 234 учащихся из 26 учреждений; - при участии министерства образования и науки края XIV конкурс по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся профессиональных образовательных организаций высшего образования. В конкурсе приняли участие 28 команд (224 человека), в том числе 12 команд (96 человек) профессиональных образовательных организаций и 16 (128 человек) команд образовательных организаций высшего образования в количестве В муниципальных образовательных организациях города на протяжении многих лет организованы профильные смены трудового лагеря "Юный потребитель" по программе: лекции по основам предпринимательской деятельности и защите прав потребителей; практические занятия по основам законодательства; посещение предприятий потребительского рынка и услуг, количество школьников составляет от 150 до 200 человек. В ноябре 2019 г. проведены муниципальный этап: - Всероссийской олимпиады школьников по праву, где при-

			няли участие 108 школьников из 33 муниципальных учреждений, - Всероссийской олимпиады школьников по экономике, в которой приняли участие 116 школьников из 25 учреждений, - Всероссийской олимпиады школьников по обществознанию, количество участников составило 111 школьников из 30 учреждений. Учащиеся общеобразовательных учреждений Вяземского района ежегодно принимают участие в краевых олимпиадах по основам потребительских знаний. В 2019 году 20 учащихся 5 сельских школ района стали дипломантами краевой олимпиады, проходившей в г. Хабаровске 22.03.2019 года. В Ванинском муниципальном районе в этапе Всероссийской олимпиады школьников приняли участие: по праву – 14 человек; по экономике – 8 человек. В период с сентября по декабрь 2019 года во всех школах Ванинского района проведены мероприятия по повышению финансовой, правовой и экономической грамотности с общим охватом 4 тысячи учащихся. В Верхнебурейском районе проведены конкурсы по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся общеобразовательных школ района - 20 участников; недели финансовой грамотности - 700 участников; олимпиада по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний – 9 участников. В районе им. П. Осипенко проведены конкурсы по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся общеобразовательных организаций муниципального района: - олимпиады по финансовой грамотности - 28 участников; - неделя финансовой грамотности - 548 участников; - олимпиада по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний - 5 участников. В Николаевском районе проведены мероприятия по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся общеобразовательных организаций: - неделя финансовой грамотности; - олимпиады по финансовой грамотности; - конкурс по финансовой грамотности "Финансовый детектив" - лекция по теме: "Защита прав потребителей".
--	--	--	---

В Хабаровском районе 15.02.2019 года для учащихся общеобразовательных организаций района состоялся III Межрегиональный конкурс ученических исследовательских и творческих работ "Учимся финансовой грамоте на ошибках и успехах литературных героев", организатором которого выступила консультационная компания ПАКК и экономический факультет МГУ им. М.В. Ломоносова под эгидой Министерства финансов РФ.

Учащиеся общеобразовательных организаций Хабаровского района приняли участие во Всероссийской олимпиаде по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для старшеклассников, проводимой Министерством финансов Российской Федерации.

С 04.12.2018 года по 30.04.2019 года для педагогов и учащихся общеобразовательных организаций района проведен чемпионат "Финансовая грамотность". Организатором выступило АО "Издательство "Просвещение".

Организовано участие школьников Амурского района в мероприятиях IV Всероссийской недели сбережений. В мероприятиях приняли участие 2135 школьников и 433 родителя. В рамках недели 36 педагогов прослушали программу повышения финансовой грамотности для взрослых.

В рамках ежегодной всероссийской акции "Дни финансовой грамотности в учебных заведениях" общеобразовательными учреждениями района организовано участие 2209 обучающихся, 62 педагогов и 420 родителей в различных мероприятиях на порталах вашфинансы.рф, dni-fg.ru и uchi.ru.

В Бикинском районе 20 обучающихся и 1 педагог МБОУ СОШ № 6 г. Бикина прошли очное обучение основам предпринимательской деятельности через федеральный проект "Опора России". В этой школе реализуется курс "Основы самозанятости и предпринимательства", рамках экономического кластера модели профессионального самоопределения и профессиональной ориентации.

Команда из 10 учащихся Бикинского района - победители регионального тура конкурса "Будущий предприниматель" - приняла участие в слете "Будущий предприниматель" в г. Хабаровске 05 декабря 2019.

13-14.12.2019 учащиеся 9 класса МБОУ ООШ № 53 г. Бикина (9 человек) приняли участие в краевом национальном проекте по поддержке малого и среднего бизнеса "Мой биз-

			нес" в г. Хабаровске. 02.11 - 17.11.2019 учащиеся МБОУ ООШ № 53 г. Бикина (18 человек) приняли участие в онлайн - олимпиаде "Юный предприниматель" на платформе Учи.ру. Результаты: 1 победитель, 8 призеров. В марте 2019 г. во Всероссийской викторине по финансовой грамотности приняли участие 83 учащихся образовательных организаций района. Финансовое управление администрации Бикинского района проводит работу по информационно поддержке проекта "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ". Информации о проведении недели сбережений в 2019 году доведена до сведения всех руководителей бюджетных учреждений, муниципальных учреждений через оповещение в газете "Бикинский вестник", в разделе "Новости" на сайте администрации района В МБОУ СОШ сельского поселения "Село Лончаково" проведен круглый стол "Я - потребитель". В работе круглого стола приняли участие 25 учащихся и 4 педагога. Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю входило в состав жюри XX городского конкурса по основам предпринимательской деятельности потребителей знаний среди учащихся старших классов общеобразовательных организаций (март 2019) и XIV ежегодного конкурса по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся образовательных организаций высшего и профессионального образования (октябрь 2019). Министерством инвестиционного развития и предпринимательства края в рамках регионального проекта "Популяризация предпринимательства" национального проекта "Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы" были реализованы программы и проекты, направленные на вовлечение в предпринимательскую деятельность молодежи в возрасте 14 – 17 лет. Так, в восьми муниципальных образованиях Хабаровского края (г. Хабаровск, г. Комсомольск-на-Амуре, Хабаровский, Бикинский, Вяземский, Комсомольский, Николаевский, имени Лазо районы) проведен общий курс "Основы самостоятельности и предпринимательства". Общее количество участников составило 618 человек Министерством образования 22 марта 2019 г. организовано
--	--	--	--

			проведение краевой олимпиады по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся общеобразовательных организаций, расположенных на территории Хабаровского края. Всего в олимпиаде приняли участие 437 школьников из 18 городских округов и муниципальных районов края.
2.4.	Повышение уровня информированности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов и населения	ежегодно	Министерство жилищно-коммунального хозяйства края проведение семинаров для хозяйствующих субъектов и населения по вопросам предоставления услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Выполняется Министерством жилищно-коммунального хозяйства края (далее – министерство) организованы и проведены в городских округах и муниципальных районах края общественные обсуждения государственных программ края "Повышение качества жилищно-коммунального обслуживания населения Хабаровского края" и "Формирование современной городской среды", направленные в том числе на повышение уровня информированности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов и населения в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Данные обсуждения состоялись в Нанайском, имени Лазо, Советско-Гаванском, Аяно-Майском, Вяземском, Комсомольском и Охотском муниципальных районах края, а также в г. Комсомольске-на-Амуре. Проведены общественные обсуждения региональных проектов "Чистая вода" и "Формирование комфортной городской среды" в Нанайском и Солнечном районах. Специалистами министерства проведено 113 информационных встреч с представителями обществности, в том числе 52 - совместно с подведомственной НО "Региональный оператор – Фонд капитального ремонта многоквартирных домов в Хабаровском крае" (г. Хабаровск, г. Советская Гавань, район им. Лазо, с. Троицкое Нанайского района, р.п. Переславка района им.Лазо, с. Бычиха Хабаровского района, п. Октябрьский Ванинского района, Вяземский район, г. Комсомольск-на-Амуре, Комсомольский и Охотский районы). КГАОУ ДПО "Учебно-курсовой комбинат министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края" осуществлялась деятельность по профессиональному обучению рабочих, повышению квалификации руководителей и специа-

листов, рабочих. Всего прошли обучение – 5 828 человек:

1. Обучение представителей ТСЖ, ЖСК, и Советов МКД – 248 человек;
2. Профессиональное обучение рабочих – 141 человек;
3. Повышение квалификации рабочих – 2689 человек;
4. Повышение квалификации руководителей и специалистов – 2750 человек.

В целях повышение уровня информированности и правовой грамотности населения совместно с СРО НП "ЖКХ-групп" в Хабаровском крае реализуется проект "Школа грамотного потребителя" (далее – проект). В 2019 году в рамках проекта проведены следующие мероприятия:

- обучающие встречи с населением в городском ЖКХ-Центре (г. Хабаровск), в КГАОУ ДПО "Учебно-курсовой комбинат министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края", а также в других городах Хабаровского края (г. Комсомольск-на-Амуре, г. Бикин, р.п. Ванино и г. Советская Гавань) - охват населения более 650 человек;
- массовые информационные встречи с населением в г. Хабаровске, г. Комсомольске-на-Амуре, Вяземском, Хабаровском, Бикинском, Комсомольском, Нанайском, Николаевском, Ванинском, Охотском, имени Лазо муниципальных районах (охват населения – около 600 человек);
- обучающие семинары для управляющих организаций, ТСЖ, собственников, в том числе в КГАОУ ДПО "Учебно-курсовой комбинат министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края" (охват населения – 350 человек);
- тематический прием граждан по вопросам ЖКХ в Региональной общественной приемной председателя партии "Единая Россия" Дмитрия Медведева (охват населения – 200 человек);
- занятия в формате интеллектуальной игры "Умники-Жилищники" (охват населения – 15 человек);
- обучающие встречи по вопросам жилищно-коммунального хозяйства в школах, в ССУЗах и ВУЗах Хабаровского края (охват населения – 35 человек);
- массовые мероприятия, посвященные Международному Дню соседей, совместные акции, мероприятия собственников и управляющих организаций (охват населения – 300 человек);
- федеральные мониторинги (осмотры многоквартирных

			домов и придомовых территорий); - регулярное размещение в средствах массовой информации и социальных сетях информации из сферы жилищно-коммунального хозяйства и жилищного законодательства. Всего в вышеуказанных мероприятиях приняло участие около 6080 человек.
2.5.	Организация и проведение на территории края мероприятий в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей	ежегодно	Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию), Хабаровская краевая общественная организация "Первое региональное Общество защиты прав потребителей" (по согласованию), Отделение по Хабаровскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию), министерство сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края, министерство здравоохранения края, министерство жилищно-коммунального хозяйства края, министерство культуры края, министерство образования и науки края, адми-
			организация и проведение лекций, уроков, круглых столов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в образовательных организациях. Разъяснение прав потребителей с использованием горячих линий, СМИ и сети Интернет Выполнено Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей под девизом: "Цифровой мир: надежные смарт-устройства", разработан план мероприятий с заявленной тематикой для проведения на территории Хабаровского края. План мероприятий направлен главам городских округов и муниципальных районов края для сведения и координации проведения мероприятий совместно с территориальными органами Управления. Согласно плану консультационным центром и пунктами для потребителей ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае" в период с 01.02.2019 по 26.03.2019 проведено 987 консультаций потребителей, из них 53 - выездных. Семинары, лекции и консультации проводились для учащихся 11 общеобразовательных учреждений городов: Хабаровска, Комсомольска-на-Амуре, Хабаровского и Нанайского муниципальных районов, для детей и подростков краевой профильной смены Хабаровского краевого центра внешкольной работы "Созвездие", расположенного в с. Екатеринославка района имени Лазо по темам: "О Всемирном дне прав потребителей", "Девиз Всемирного дня потребителей в 2019 г - "Trusted Smart Products" - "Цифровой мир: надежные смарт-устройства", "О правах потребителей на качество и безопасность "умной электроники" с представлением слайдов с тематикой "Защита прав потребителей. Уроки правовой грамотности для школьников". Лекции и консультации проведены для населения в шести отдаленных поселениях Хабаровского и Нанайского муници-

		нистрации городских округов и муниципальных районов края (по согласованию)	пальных районов, для населения рп. Ванино и для персонала, работающего в организациях торговли и предпринятии пищевой промышленности г. Хабаровска. Для персонала четырех дошкольных образовательных учреждений и парикмахерской г. Комсомольска-на-Амуре по темам: "О Всемирном дне прав потребителей", девиз дня "Цифровой мир: надежные смарт-устройства"; "О правах потребителей на качество и безопасность умной электроники"; "Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей". При проведении консультаций, по фактам нарушения потребительского законодательства, потребителям оказана практическая помощь в подготовке 115 проектов документов, в том числе: 75 претензий, 20 исковых заявлений и 20 обращений в органы надзора (контроля). Консультационным центром и пунктами для потребителей в образовательных организациях края проведено 43 мероприятий, из них 6 "круглых столов", 11 семинаров и 26 лекций. Мероприятия проведены в трех высших образовательных организациях г. Хабаровска (ФГБОУ ВО "Хабаровский Государственный Университет Экономики и Права"; ФГБОУ ВО "Тихоокеанский Государственный Университет Педагогический институт"; ФГБОУ ВО "Дальневосточный Государственный Университет путей сообщения"), со студентами КИТБ ПОУ "Хабаровский колледж отраслевых технологий", Комсомольского-на-Амуре филиала КЫПОУ "Хабаровский медицинский колледж". "Круглые столы", семинары, лекции, консультации проводились с участием общественных организаций по защите прав потребителей г. Хабаровска и края, специалистов сектора защиты прав потребителей управления торговли Администрации г. Хабаровска, г. Комсомольска-на-Амуре, специалистов администрации Нанайского муниципального района, глав поселений Хабаровского муниципального района, и специалиста отделения по Хабаровскому краю Дальневосточного Главного управления Центрального Банка Российской Федерации. В образовательных мероприятиях ("круглые столы", семинары, лекции) приняли участие 954 слушателя. В преддверии Всемирного дня прав потребителей Управлением 25 и 26 февраля 2019 года проведено консультирование граждан по вопросам прав потребителей в сети магазинов
--	--	---	--

			ООО "Магазин Ветеран" в г. Хабаровске. Специалисты проконсультировали 65 человек по актуальным вопросам защиты прав потребителей различных сфер услуг и торговли, в том числе при покупке смарт-устройств, оказана помощь в составлении претензий к исполнителям услуг, разъяснена судебная защита нарушенных прав потребителей. В торговых центрах г. Хабаровска по вопросам прав потребителей проконсультировано более 60 человек. 19, 20 февраля и 05 марта 2019 специалистами Управления проведено консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг г. Хабаровска и г. Комсомольска-на-Амуре (70 человек). На базе МАУ "Центр работы с населением "Исток" 04 и 28 марта 2019 специалистами Управления проведено два "круглых стола", участниками которых стали 63 человека пожилого возраста. Согласно плану проведения тематических "горячих линий" в 2019 г. с 11 по 25 марта 2019 г. Управлением и ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае" проведены консультации граждан на личном приеме и по телефонам "горячей линии", приуроченные к Всемирному дню прав потребителей. Всего обратилось за консультацией 363 гражданина, из них 154 проконсультированы на личном приеме, 209 по телефонам "горячей линии", из них 25 консультаций оказаны с использованием электронных коммуникаций. Потребители обратились с вопросами по качеству смартфонов, планшетов, одежды, обуви, мебели, изделиям из драгоценных металлов, товарам медийного назначения, игрушкам и прочим товарам, финансовым, жилищно-коммунальным, туристским, бытовым, медицинским, образовательным, транспортным услугам, монтажу пластиковых окон, по товарам, купленным в интернет – магазинах, по оплате за жилищно-коммунальные услуги через сеть Интернет, в 18 случаях оказана помощь гражданам в подготовке проекта претензий. В целях информирования населения края на официальном сайте ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае" размещено 6 информационных: - О девизе Всемирного дня прав потребителей в 2019 году; - Об изменениях в Правила продажи отдельных видов това-
--	--	--	---

				ров; - О выборе смарт – устройств; - О проведении "горячей линии" к Всемирному дню защиты прав потребителей -15 марта. - О городском конкурсе потребительских знаний среди учащихся школ г. Хабаровска; - О проведении мероприятий для участников краевой профильной смены Хабаровского краевого центра внешкольной работы "Созвездие". Специалистами Управления разработано 4 шаблона ответов по наиболее распространенным обращениям потребителей, которые размещены на сайте Управления, сайта муниципальных образований и интернет-порталах Хабаровского края (42 публикации). При проведении лекций декретированному контингенту профессий представлялась информация о девизе Всемирного дня потребителей в 2019 году - Цифровой мир: надежные смарт - устройства; О правах потребителей на качество и безопасность "умной" электроники; Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей. В период с 01.02.2019 по 26.03.2019 проведено 59 лекций для 1264 слушателей. 14.03.2019 Управлением проведено очередное заседание Консультативного совета по защите прав потребителей, на котором рассмотрены вопросы, связанные с защитой потребителей прав и законных интересов потребителей смарт-устройств. В работе Совета приняли участие представители Отделения Дальневосточного главного управления Центрального банка РФ по Хабаровскому краю, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае", администрации г. Хабаровска, Хабаровской таможни, Управления Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу, ДМТУ Росстандарта, УМВД России по Хабаровскому краю, Министерства экономического развития Хабаровского края, общественных объединений потребителей, представители бизнеса, работающие в сфере торговли смарт-устройствами. По итогам Совета принято решение Управлением совместно с ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае" продолжить практику консультирования потребителей по вопросам защиты прав и способам их реализации при посещении потребителей в "Общественной приемной", в сред-
--	--	--	--	--

			ствах массовой информации, через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" на сайтах и с использованием информационного ресурса ГИС ЗПП. В целях обеспечения права потребителей на просвещение и реализации Плана по подготовке и проведению Всемирного дня прав потребителей Управлением 15 марта 2019 проведена акция "День открытых дверей для потребителей". В "Общественной приемной" консультации по интересующим вопросам прав потребителей смогли получить 17 человек. Управлением подготовлены и направлены 25 статей в редакции краевых, городских, районных газет и 20 статей размещено на сайте. Принято участие в программе телевидения ГТРК "Дальневосточная" Вести-Хабаровск, ИГА "Губерния" по вопросам работы Управления с обращениями граждан, а также прав потребителей при продаже технически-сложных товаров и оказании услуг. ЖОО "Первое региональное общество защиты прав потребителей" в Пединституте ТОГУ проведен круглый стол на тему "Потребительский экстремизм в сфере продажи товаров и оказания услуг на территории Хабаровского края". Участники: Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Хабаровскому краю, прокуратура Индустриального района г. Хабаровска, студенты и преподаватели ТОГУ. Министерством культуры края для жителей края организована "Горячая линия" по вопросу "Правовое регулирование в туризме". На официальном сайте министерства жилищно-коммунального хозяйства систематически размещаются нормативные правовые акты, информация о результатах проведенных мероприятий, разъяснения и ответы на часто задаваемые вопросы, а также полезная информация для населения, проводятся телефонные "горячие линии" и т.д. В 2019 году по информации министерства размещено 1 973 материала в региональных и муниципальных СМИ на актуальные темы, из них: - печатные СМИ – 416; - телевидение – 164; - радио – 12; - интернет-ресурсы – 1381, в том числе 591 на сайте мини-
--	--	--	--

			стерства. Сайт министерства посетили 1 901 666 человек. С целью проведения своевременного и качественного информирования жителей края по вопросам жилищно-коммунального хозяйства в отчетном периоде жителям края оказано 1 179 "телефонных" консультаций. Проведено 55 телефонных "горячих линий", в том числе по вопросам: - "Порядок обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" (еженедельно) – 50; - "Переход на новую систему обращения с твердыми коммунальными отходами"; - "Как потребителю коммунальной услуги по обращению с ТКО оплачивать эту услугу: исходя из общей площади жилого помещения или количества граждан, постоянно или временно проживающих в жилом помещении"; - антикоррупционного просвещения; - по актуальным вопросам отрасли. Кроме того, в 2019 году состоялись встречи представителей министерства и общественного совета по вопросам жилищно-коммунального хозяйства при министерстве со студентами КТБ ПОУ "Хабаровский технический колледж". Министерством здравоохранения в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей проведены: - мероприятия по разъяснению норм законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг (проведены семинары с учреждениями здравоохранения, оказывающими платные стоматологические услуги, о правах пациентов и ответственности в стоматологии) (март 2019 года); - на официальных сайтах и в учреждениях здравоохранения края размещена информация об условиях оказания платных услуг; - в целях повышения доступности медицинской помощи населению края в территориальной программе государственных гарантий имеется перечень коммерческих медицинских организаций, оказывающих медицинские услуги бесплатно (квотирование медицинских услуг); - в образовательных организациях (институт повышения квалификации специалистов здравоохранения края, Хабаровский медицинский колледж) проведены семинары с меди-
--	--	--	--

			цинскими работниками по разъяснению прав потребителей (каждый образовательный цикл); - в министерстве здравоохранения края, в подведомственных учреждениях здравоохранения края организована работа горячих линий по разъяснению прав потребителей, а также с использованием СМІ, сети Интернет (в том числе социальных сети "Инстаграмм". Работа проводится постоянно. Все мероприятия в СМІ по освещению вопросов охраны здоровья населения края в той или иной степени затрагивают вопросы защиты прав потребителей. Всего в 2019 году министерством здравоохранения проведено 475 выступлений на телевидении, 26 выступлений на радио, размещено 170 публикаций в печатных СМІ, 978 публикаций в электронных СМІ, 21 пресс-релиз, 3 раза информация размещалась "бегущей строкой". На сайте министерства постоянно размещается информация о проводимых мероприятиях. Министерством образования 22 марта 2019 г. организовано проведение краевой олимпиады по основам предпринимательской деятельности и потребительских знаний среди учащихся общеобразовательных организаций, расположенных на территории Хабаровского края. Всего в олимпиаде приняли участие 437 школьников из 18 городских округов и муниципальных районов края Отделением по Хабаровскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации организовано и проведено 163 просветительских мероприятий (лекции, викторины, игры) для учащихся образовательных организаций в 9 населенных пунктах Хабаровского края (г. Хабаровск, г. Комсомольск-на-Амуре, г. Советская Гавань, р.п. Чегодын, р.п. Охотск, штг. Переславка, с. Троицкое, с. Крутлюково, с. Корсаково-1), из них: - 140 мероприятий в 45 образовательных организациях края (29 школ, 10 профессиональных и 5 высших учебных заведений, детский технопарк "Кванториум") для 4438 человек; - 23 мероприятия проведено для 387 воспитанников и учащихся 7 детских домов и 6 коррекционных школ-интернатов. Информационные и методические материалы по финансовой грамотности размещены на сайте Министерства образования и науки Хабаровского края и Хабаровского краевого центра развития образования.
--	--	--	--

			Администрациями городских округов и муниципальных районов край мероприятия организованы и проведены при участии специалистов управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю в рамках заключенных Соглашений о сотрудничестве в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка. Администрацией г.Хабаровска в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей в 2019году были проведены следующие мероприятия: -телефонная "Горячая линия" по разъяснению законодательства о защите прав потребителей; - "Дни открытых дверей" для предпринимателей города по актуальным вопросам законодательства в области защиты прав потребителей; -обучающие семинары по вопросам "Законодательство в области защиты прав потребителей и практика его применения, защита прав потребителей органами местного самоуправления" для предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в сфере бытового обслуживания населения; -заседания "Круглого стола" с повесткой "Система государственных гарантий защиты прав потребителей в Хабаровске"; - в профессиональных образовательных организациях и образовательных организациях высшего образования; -лекции и классные часы на тему: "Основы предпринимательской деятельности и потребительских знаний": в муниципальных общеобразовательных организациях; -организована работа Консультационных пунктов в торговых центрах города Хабаровска; -информационная встреча с жителями Железнодорожного района г. Хабаровска в МАУ "Центр по работе с населением "Исток". Общее количество участников мероприятий, проведенных в рамках подготовки к Всемирному дню прав потребителей, составило более 700 человек. В рамках Всемирного дня прав потребителей до жителей и гостей города доведено более 50 информационных сообщений правового характера о правах потребителей, обязанности и ответственности продавцов товаров, исполнителей услуг через средства массовой информации: телеканал "СЭТ ТВ ТНТ" № 6 ТВ" - программа "Город и горожане"; периодические пе-
--	--	--	--

чатные издания – "Хабаровские вести" (в формате постоянной рубрики "Шит и меч потребители", "Вести - консультант", "Ваше право"); "Хабаровский экспресс" (в формате постоянной рубрики "Ваше право"); "Хабаровский край сегодня"; "Хабаровский пенсионер"; "Московский комсомолец в Хабаровске"; "Амурский меридиан", информационные интернет-порталы online-gazeta.ru, khab-vesti.ru.

Администрацией Вяземского района совместно с территориальным отделом Управления Роспотребнадзора в Вяземском, Бикинском, им. Дзасо района проведен семинар для предпринимателей по вопросам законодательства в области защиты прав потребителей, вопросам проведения маркировки табачных изделий. Присутствовало 43 человека.

Администрацией Аяно-Майского района проведено 7 мероприятий по вопросам защиты прав потребителей в формате "круглых столов", совещаний на следующие темы:

- об объемах завоза потребительских товаров в навигационный период 2019 год;
- о субсидировании затрат, связанных с доставкой определенного перечня продовольственных товаров;
- о субсидировании затрат, связанных с производством хлеба;
- о реализации алкогольной продукции в системе ЕГАИС и применение онлайн касс;
- о формировании розничных цен на основной перечень продуктов питания.

В Верхнебуреинском районе и районе им. П.Осипенко проведены уроки, лекции, "круглые столы", квесты по вопросам защиты прав потребителей, предпринимательству и финансовой грамотности в образовательных организациях муниципального района, с приглашением индивидуальных предпринимателей, банковских служащих, бухгалтеров, сотрудников прокуратуры, в которых приняло участие 700 участников в Верхнебуреинском районе и 548 участников в районе им. П.Осипенко.

Администрацией Советско-Гаванского муниципального района совместно с межрайонным отделом Управления Россельхознадзора по Хабаровскому краю и ЕАО, Советско-Гаванской станцией по борьбе с болезнями животных проведено 8 обучающих семинаров для руководителей предприятий, организаций, индивидуальных предпринимателей, осу-

				шествующих деятельность по оказанию услуг торговли, общественного питания и предприятий пищевой промышленности на территории Советско-Гаванского муниципального района. Совместно с территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю в Ванинском и Советско-Гаванском районах в КДЦ "Дом ветеранов" в п. Ванино организована встреча с населением с обсуждением вопросов по защите прав потребителей различных сфер услуг и торговли, в том числе при покупке товаров и оказании услуг через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". В ходе заседания Совета по предпринимательству и улучшению инвестиционного климата Ванинского муниципального района рассматривался вопрос "Обеспечение требований законодательства в сфере защиты прав потребителей при оказании услуг общественного питания".
2.6.	Проведение информационно-разъяснительной работы через СМИ и сеть Интернет о порядке оформления и заключения договора с туроператором (турагентом) о реализации туристского продукта, об обязательствах туроператора (турагента) по исполнению договора о реализации туристского продукта, о правах туристов	ежегодно	министерство культуры края	выпуск 10 публикаций и (или) сообщений в СМИ, сети Интернет, направленных на повышение потребительской грамотности потенциальных туристов Выполнено На официальном туристском портале Хабаровского края (travel.khv.ru), а также в краевых СМИ размещены 10 публикаций, направленных на повышение потребительской грамотности жителей региона в сфере предоставления туристских услуг.
2.7.	Повышение уровня информированности населения Хабаровского края о правах и законных интересах потребителей	ежегодно	комитет по информационной политике и массовым коммуникациям Правительства края	распространение социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей в СМИ, сети Интернет, на сегменте транзакционной системы аудиовидеокомплекса краевого объекта недвижимости "Светодиодный экран", расположенного на площади имени В.И.Ленина в г. Хабаровске (видеоролики) Выполнено В 2019 г. в краевых средствах массовой информации комитетом организован выпуск 76 материалов, направленных на повышение потребительской грамотности жителей края. Ос-

			новное внимание было уделено: 1. Контролю за качеством мяса и мясной продукции в связи с угрозой распространения болезней сельскохозяйственных животных (ящура, африканская чума свиней, бруцеллез) – 39 материалов. 2. Легализации розничных продаж алкоголя, борьбе с контрафактной продукцией – 25 материалов. 3. Переводу на электронную ветеринарную сертификацию продукции животного происхождения – 12 материалов. На сегменте трансляционной системы аудио-видео комплекса краевого объекта недвижимости "Светодиодный экран", расположенного на площади им. В.И. Ленина в г. Хабаровске, проводилась трансляция информационно-просветительских видеоматериалов Банка России.	
2.8.	Актуализация информации для потребителей, размещаемой на официальных сайтах органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления муниципальных образований края	постоянно	органы исполнительной власти края, Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию), администрации городов и муниципальных районов края (по согласованию)	обеспечение возможности обращения потребителей за консультативными консультациями в сфере защиты прав потребителей в письменной форме, а также в электронном виде (виртуальные приемы), проведение личных приемов Выполняется На официальных сайтах всех органов исполнительной власти края во вкладке "Обращения" размещены: 1. График личного приема граждан министром и заместителями министра. 2. Порядок и сроки рассмотрения обращений, поступивших в министерство. 3. Форма для подачи обращений в письменном виде. 4. Предусмотрена возможность направления обращения в электронном виде на электронную почту министерства или главного управления Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поучений На сайте министерства сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности размещена вкладка с материалами по защите прав потребителей для органов местного самоуправления, проводится работа по размещению на официальном сайте органов исполнительной власти прямых гиперссылок на Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей и интернет-страницу консультационного центра для потребителей ФБУЗ

		"Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае". Ежемесячно на сайте министерства размещается информация о средних потребительских ценах на продовольственные товары в Хабаровском крае по данным Росстата для информирования населения и использования в работе органов местного самоуправления. Ежеквартально в разделе "потребительский рынок" размещается актуализированный реестр ярмарок, содержащий информацию, о проводимых в крае ярмарках, их адресах, организаторах с указанием контактных телефонов, количестве торговых мест, реализуемой продукции и т.д. На официальном сайте министерства имущественных отношений размещена ссылка на ресурсы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. На сайтах министерства строительства и министерства промышленности края размещен закон Российской Федерации от 07.02.1992 ФЗ 2300-1 "О защите прав потребителей". На официальном сайте министерства ЖКХ организована работа интернет-приемной (http://gkh27.ru/feedback/index.php), через которую граждане также могут направить свои обращения в министерство. В 2019 году проведено 59 личных приемов граждан в министерстве. В министерство здравоохранения края в 2019 году поступило 5 477 обращений из всех источников, из них 32 обращения передано для рассмотрения из Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю, 23 обращения касались оказания платных медицинских услуг. При изменении порядка оказания платных услуг, прейскуранта, правовых аспектов оказания медицинской помощи информация на сайтах медицинских организаций обновляется и актуализируется. Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю проводилось информирование потребителей через "горячую линию" и виртуальную приемную; прием граждан в общественной приемной; информирование через сеть консультационного центра и пунктов для потребителей, функционирующих на базе ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае". В 2019 году Управлением проведено 15 тематических горячих линий по вопросам защиты прав потребителей. С 2018 года по согласованию с органами местного самоуправления ин-
--	--	--

формация о проводимых горячих линиях размещается на сайтах органов местного самоуправления, что позволяет гражданам, проживающим на территории края, обратиться дистанционно и получить ответы на вопросы в соответствии с тематикой "горячей линии".

На сайте Управления размещено 1186 материалов по вопросам защиты прав потребителей.

На портале "Государственный Информационный Ресурс в сфере Защиты Прав Потребителей" (ГИР ЗПП) размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, включая региональные правовые акты. Материалы размещаются по мере принятия и вступления в силу региональных нормативных правовых актов. Ежедневно размещаются актуальные региональные новости, всего за 2019 год размещено 68 материалов.

В открытом доступе опубликована информация о 21 организации и общественных объединениях по защите прав потребителей в Хабаровском крае, оказывающих консультативную и информационную поддержку.

Отдельного внимания заслуживают опубликованные в открытом доступе сведений о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям, в том числе сведения о 518 партиях выявленной на территории Хабаровского края продукции (пищевая продукция, продукция для детей и подростков, парфюмерно-косметическая продукция, продукция легкой промышленности и игрушки), нашедшейся в обороте в нарушение установленных требований.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. Также размещено 332 материала о судебной практике Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю в сфере защиты прав потребителей, выступавшего в качестве истца в защиту неопределенного круга лиц и конкретных потребителей, либо органа, дающего в порядке статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

В открытом доступе модуля "Виртуальная приемная" опубликован 41 ответ на сообщения, которые оставили граждане, в восьми случаях рекомендовано гражданам обратиться непо-

		средственно в Управление с мотивированным заявлением по вопросам нарушения прав потребителей. Количество обращений потребителей за защитой своих прав в 2019 году по сравнению с 2018 годом увеличилось с 2292 до 3092 (35 %), что говорит о повышении правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей и обеспечении возможности для обращения в письменной форме, в электронном виде, на личных приемах. На официальных сайтах всех органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов края в разделе "Обращения" размещены: 1. График личного приема граждан главами администраций. 2. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений. 3. Форма для подачи обращений в письменном виде. 4. Предусмотрена возможность направления обращения в электронном виде. В 2019 году муниципальная практика г. Хабаровска в номинации "Создание условий для эффективной и доступной защиты прав потребителей" отмечена Дипломом на XII Международном смотре-конкурсе городских практик городов СНГ и ЕАЭС "Тород, где хочется жить" среди столиц и городов - региональных центров государств-участников Содружества Независимых Государств и Евразийского экономического Сообщества. В целях обеспечения населения г. Хабаровска информацией о законодательстве в области защиты прав потребителей используются: сайт администрации города, различные интернет-сервисы, открыты и действуют сайты структурных подразделений администрации города и городских муниципальных предприятий, работает общественно-консультационная приемная Мэра города. Консультации по вопросам защиты прав потребителей предоставляются в соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации по вопросам защиты прав потребителей на территории городского округа "Город Хабаровск", утвержденным постановлением администрации города Хабаровска от 30.06.2011 № 1979. Физические и юридические лица могут обратиться с запросом о предоставлении муниципальной услуги в устной, письменной или электронной форме в администрацию города или МФЦ предоставления государственных и муниципальных
--	--	---

			услуг. Общее количество физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обратившихся в 2019 год за информацией по вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей, составило 10485. На официальных сайтах администраций муниципальных районов края размещается вся поступающая от Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю информация о фальсифицированной продовольственной продукции, о маркировке товаров и другая полезная информация. На сайтах администраций муниципального района им. П.Осипенко, Николаевского, Солнечного, Советско-Гаванского районов в разделе "Потребительский рынок" освещаются вопросы по защите прав потребителей. За 2019 год в администрацию Хабаровского муниципального района поступило 114 обращений, которые могут быть отнесены к сфере защиты прав потребителей, по вопросам: ненадлежащего предоставления жилищно-коммунальных услуг; ненадлежащей работы управляющей компании по содержанию общего домового имущества; о незаконной реализации спиртосодержащей продукции. По способу подачи обращений в электронном виде заявители отдают предпочтение официальному сайту администрации района. По вопросам защиты прав потребителей было проведено 7 личных приемов. В 2019 году специалистами администрации Солнечного муниципального района было рассмотрено 41 обращение по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на личном приеме - 31 обращение. Администрацией Советско-Гаванского района всего проведено 240 консультаций, из них 105 - на личном приеме граждан по вопросам: реализации некачественного товара, некачественного оказания услуг, несоблюдения сроков оказания услуг, обмана потребителей при оказании услуг, реализации просроченного товара. Через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в адрес администрации г. Советская Гавань по вопросам потребительского рынка и защиты прав потребителей поступило 4 обращения.
3.	Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей		

3.1.	Проведение комплекса мероприятий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в крае	ежегодно	Министерство сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края	пресечение продажи фальсифицированной продукции, повышение эффективности работы субъектов профилактики правонарушений в борьбе с незаконным оборотом промышленной продукции. Выполняется Министерством ежеквартально проводятся заседания межведомственной рабочей группы по выявлению и пресечению незаконного производства и оборота пищевой, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Хабаровского края (далее – межведомственная рабочая группа) За 2019 год проведено 4 заседания межведомственной рабочей группы (14.03.2019, 28.06.2019, 27.09.2019, 24.12.2019) На заседаниях межведомственной рабочей группы рассмотрены следующие вопросы: "О мерах по выявлению и пресечению незаконного оборота пищевой продукции животного происхождения (мясной, рыбной, морепродуктов, яйца птицы) на территории Хабаровского края за 2018 год", "О формировании на постоянной основе регионального банка данных о примеяемых на территории края пестицидов при выращивании овощной продукции, а также перечня сельскохозяйственных производителей овощной продукции, в том числе с привлечением иностранных граждан", "О формировании на постоянной основе регионального банка данных о примеяемых на территории края ветеринарных лекарственных препаратов при выращивании сельскохозяйственных животных, птицы и в пчеловодстве", "О работе предприятий Хабаровского края в федеральной государственной информационной системе в области ветеринарии (далее – ФГИС) за период с 01.07.2018 по 01.07.2019. Анализ выявленных нарушений при работе в ФГИС, проблемы и пути их решения", "Мониторинг качества и безопасности пищевой, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Хабаровского края, в том числе по обращениям организаций и граждан за 2019 год. Проведенные мероприятия, направленные на повышение качества и безопасности продукции". Протоколами заседаний утверждено 31 протокольное решение, из них со сроками исполнения в 2019 году – 25 (все исполнены). организация и проведение профилактических мероприятий
3.2.	Повышение качества и	ежегодно	главное управление	

	безопасности услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Хабаровского края		регионального государственного контроля и лицензирования Правительством края	в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси. Снижение количества нарушений обязательных требований в сфере перевозок пассажиров и багажа Выполняется В 2019 году принято участие в 21 совместном с ОБ ДПС УМВД России г. Хабаровска оперативно - профилактическом мероприятии "Операция такси". По результатам работы главного управления в первом и втором полугодии 2019 года проведено обобщение правоприменительной практики по осуществлению регионального государственного контроля в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси. В адрес диспетчерских служб по заказу такси и перевозчиков легковых такси направлены письма о необходимости соблюдения требований законодательства в сфере перевозок легковым такси, в том числе по оказанию услуг инвалидам.
3.3.	Повышение уровня правовой грамотности представителей туристского бизнеса, действующих на территории края	ежегодно	министерство культуры края	проведение консультаций для хозяйствующих субъектов по вопросам осуществления туристской деятельности Выполняется Специалистами комитета по туризму министерства культуры края на постоянной основе проводятся консультации для представителей туркомпаний, туристских ассоциаций, а также коллективных средств размещения по вопросам осуществления деятельности в сфере туризма и гостеприимства.
3.4.	Проведение мероприятий, направленных на стимулирование приобретения потребителями товаров (работ, услуг) у добросовестных участников потребительского рынка		министерство сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края	организация и обеспечение проведения выставки-ярмарки "Наш выбор 27" Выполнено 15-16 июня 2019 г. проведена выставка-ярмарка "Наш выбор 27". В работе ярмарки приняли участие около 213 компаний, среди них: 118 производителей, 29 рестораторов, 66 предпринимателей творческого рынка. Производителями края за два дня работы выставки-ярмарки реализовано: 2 387 кг колбасных изделий и мясных деликатесов, 300 кг мясных полуфабрикатов, 2 920 кг молока и молочной продукции, 5 670 кг продукции рыбохозяйственного комплекса края (в т.ч. рыбы свежемороженой, рыбной продукции

			горячего и холодного копчения, рыбной кулинарии), 127,3 тыс. штук яиц, 2 500 литров минеральной воды и безалкогольных напитков, 700 кг мороженого. За 2 дня работы производителей и рестораторам удалось реализовать продукции на 16,3 млн. рублей, в т. ч. производителям – 12,5 млн. рублей, рестораторам – 3,8 млн. рублей.
3.5.	Стимулирование повышения качества товаров, работ, услуг на потребительском рынке края	ежегодно	организация и проведение смотров-конкурсов профессионального мастерства. Повышение уровня удовлетворенности населения состоянием уровня обеспечения прав потребителей. Сокращение количества обращений (жалоб) по обеспечению прав и защите интересов потребителей В целях повышения качества товаров, работ, услуг на потребительском рынке, удовлетворенности населения уровнем обеспечения прав потребителей органами исполнительной власти, администрациями городских округов и муниципальных районов край проводились смотр-конкурсы профессионального мастерства, а также мероприятия, направленные на сокращение количества обращений (жалоб) по обеспечению прав и защите интересов потребителей. Министерством сельского хозяйства проводится работа с участниками краевых ярмарок с целью их информирования о необходимости соблюдения закона о защите прав потребителей. Администрации ярмарок вменена обязанность проверки соответствия реализуемых товаров документам, подтверждающим качество. По итогам всероссийского конкурса программы "Сто лучших товаров России" лауреатами 2019 года в номинации "Продовольственные товары" от Хабаровского края стали СПК Рыболовецкий колхоз "Простор" с продукцией "Ламинария Дальневосточная гомогенизированная для диетического (лечебного и профилактического) питания "Ламифарэн" и ООО "Джей Джи Си Эвэгрин" с продукцией томаты свежие защищенного грунта. Продукция "Ламинария Дальневосточная гомогенизированная для диетического (лечебного и профилактического) питания "Ламифарэн", произведенная СПК РК "Простор", вошла в Золотую сотню 2019 Всероссийского конкурса Программы "100 лучших товаров России". Ежегодно пополняется список руководителей и специалистов предприятий край, награжденных почетным знаком "За
	Министерство сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края, министерство культуры края, главное управление регионального государственного контроля и лицензирования Правительством края, министерство жилищно-коммунального хозяйства края, Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию), администрация городских округов и муниципальных районов края (по согласованию)		

достижения в области качества" по региону Хабаровский край. На сегодняшний день почетного знака удостоены 6 руководителей и специалистов предприятий края. Почетного знака "Отличник качества" удостоены 11 представителей предприятий пищевой и перерабатывающей промышленности края.

В целях стимулирования Хабаровских товаропроизводителей и повышения качества и конкурентоспособности продукции местного производства ежегодно администрацией г. Хабаровска проводится конкурс "Хабаровская марка", в котором принимают участие хабаровские производители пищевых продуктов.

Министерством культуры в целях повышения эффективности и качества обслуживания российских и иностранных туристов в Хабаровском крае, формирования статуса и привлекательности профессий в индустрии гостеприимства в мае-июле 2019 года проведен региональный этап Всероссийского конкурса профмастерства "Лучший по профессии в индустрии туризма". В конкурсе приняли участие 7 специалистов службы бы эксплутации номерного фонда (горничные) из гостиниц г. Хабаровска и г. Комсомольска-на-Амуре. Победителем стал сотрудник гостиницы "Восход" (г. Комсомольск-на-Амуре).

Главным управлением регионального государственного контроля и лицензирования Правительства края принято участие в подготовке и проведении регионального этапа всероссийского конкурса "Лучший водитель такси в России 2019".

Принято участие в подготовке победителя регионального этапа к участию в федеральном этапе конкурса в г. Сочи.

В рамках подготовки к проведению регионального этапа конкурса "Лучший водитель такси в России 2019" обеспечено участие в прямом эфире на радио "Восток России".

Принято участие в работе круглых столов с докладами по вопросам осуществления регионального государственного контроля в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси на I Дальневосточном международном транспортном форуме.

Администрацией г. Хабаровска проведены смотр-конкурсы:

- "Лучшая подготовка предприятий потребительского рынка к 161 годовщине со дня основания города Хабаровска" среди предприятий торговли;

	"Лучшее предприятие бытового обслуживания - 2019" (номинации: "Лучшее предприятие, оказывающее парикмахерские услуги", - "Лучшая химчистка", "Лучший салон проката свадебной и вечерней одежды", "Лучшее ателье"); - "Лучший работник муниципального учреждения культуры" и "Лучшее муниципальное учреждение культуры" (по номинациям: "Лучший педагог дополнительного образования", "Лучший работник муниципального учреждения культуры", "Лучший работник библиотеки"); - "Лучшее муниципальное учреждение городского округа "Город Хабаровск", осуществляющее спортивную подготовку"; - "Экипаж 2019" среди предприятий автомобильного пассажирского транспорта. Работу экипажей общественного транспорта оценивали сами пассажиры. В 2019 году в ходе конкурса поступило 2006 голосов с оценкой работы экипажей. Кроме того, управлением промышленности, транспорта, связи администрации г. Хабаровска ежегодно проводятся конкурсы: - на лучшее новотоднее оформление подвижного состава; - на лучшее цветочное оформление и ландшафтный дизайн территорий транспортных предприятий города. Для участия во Всероссийском конкурсе лучших практик и инициатив социально-экономического развития субъектов Российской Федерации были подготовлены и направлены на региональный этап конкурса: - в номинации "Экология и бережное отношение к природе" практика - проект "Экологически чистый транспорт на службе города"; - "Лучший по профессии" среди водителей перевозчиков, осуществляющих перевозку пассажиров на муниципальных маршрутах регулярных перевозок; - "Лучший предприниматель города Хабаровска" (по номинациям: "производство", "деловая женщина", "услуги", "транспорт", "торговля", "лучший молодой предприниматель", "общественное питание", "семейный бизнес"; - "Хабаровская марка" (по номинациям: "Продовольственные товары", "Промышленные товары", "Строительные товары", "услуги" в сфере управления, содержания и ремонта жилищного фонда).
--	---

	Победителям вручен почетный знак и право маркировать свою продукцию, услуги специальным логотипом "Хабаровская марка". Итогом проведения комплекса мероприятий, направленных на обеспечение качества и безопасности товаров и услуг, реализуемых на территории города Хабаровска, на создание условий для эффективной и доступной защиты прав потребителей уменьшилось количество обращений, связанных с услугами ЖКХ - на 2, 7 %, транспорта - на 3, 14%. По данным администрации г. Комсомольска-на-Амуре за последние четыре года наблюдается тенденция к сокращению количества обращений (жалоб) по обеспечению прав и защите интересов потребителей: 2 245 - в 2016 году; 2 066 - в 2017 году; 2 048 - в 2018 году; 1853 – в 2019 году. Ежегодно МБУ "Молодежный центр Вяземского района" совместно с администрацией Вяземского района проводятся конкурсы профессионального мастерства. В 2019 году состоялся конкурс среди продавцов продовольственных товаров, в котором приняли участие 5 работников предприятий торговли г. Вяземский. В Верхнебуреинском районе дано 65 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, что на 3 % меньше, чем в 2018 году. Из них: по услугам торговли 43, (на 12 % меньше чем в 2018 году), по бытовым услугам 19 (на 31 % больше, чем в 2018 году), по оказанию услуг связи 2, по оказанию банковских услуг 1 - это так же, как в 2018 году. С целью сокращения количества обращений (жалоб) по обеспечению прав и защите прав потребителей специалистами администрации Хабаровского района проводятся рейдовые мероприятия, в ходе которых обследуются объекты торговли и общественного питания. В 2019 году обследовано 266 объектов торговли и общественного питания (64 % от общего числа объектов). Также администрацией района второй год проводится конкурс на лучшее предприятие торговли Хабаровского муниципального района. Конкурс позволяет определить предприятие торговли, добившиеся наилучших результатов в своей деятельности, цель конкурса - стимулировать высокий уровень обслуживания и большую представленность продукции производителей Хабаровского района. В 2019 году поступило семь заявок от предприятий розничной торговли. При подведении итогов конкурса в том числе учитываются
--	--

		показатели, влияющие на сокращение количества обращений (жалоб) по обеспечению прав и защите интересов потребителей: доступность магазина для инвалидов; наличие на прилавках продукции местных производителей Хабаровского района; наличие системы скидок для инвалидов; наличие положительных отзывов покупателей. Победителем конкурса "Лучшее предприятие торговли Хабаровского муниципального района 2019" стало общество с ограниченной ответственностью "Золотой колос" рп. Корфовский. В Амурском районе в целях повышения качества товаров, в рамках проведения выставки-ярмарки "Новогодний подарок" была организована дегустиация пищевой продукции производителей Амурского района. В Солнечном районе количество обращений (жалоб) по защите интересов потребителей ежегодно снижается, так в сравнении с 2018 годом, количество обращений снизилось на 32,8%. Основная причина снижения - повышение правовой грамотности потребителей. В Охотском районе количество обращений (жалоб) потребителей снизилось на 6%: в 2018 году за защитой интересов и прав потребителей обратились 16 граждан, в 2019 году – 15. Представители Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю приняли активное участие: - в заседании организационного комитета по подготовке к выставке-ярмарке "Наш выбор 27" - 12.03.2019; - в заседаниях межведомственных рабочих групп: - по выявлению и пресечению незаконного производства и оборота пищевой, алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории Хабаровского края, проводимых комитетом торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности Приравительства края - 14.03.2019, 28.06.2019, 27.09.2019, - по противодействию преступлениям и правонарушениям в сфере долевого строительства жилья- 28.06.2019, - по противодействию незаконному обороту продукции строительных материалов, изделий и конструкций в Хабаровском крае-22.03.2019; - в заседаниях комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Хабаровском крае: 26.03.2019 - с участием "О результатах мероприятий по противодействию незаконному обороту молочной продукции на территории Хабаровского края, проведенных в 2018
--	--	--

году, в том числе по государственным контрактам в учреждениях образования, здравоохранения, социальной защиты населения и планах на 2019 год";

02.07.2019 - "1. О работе по выявлению и пресечению незаконного вылова, транспортировки, хранения и реализации, в том числе на "стихийных" и продовольственных рынках края водных биологических ресурсов и продукции из них в 2019 году, анализ за 2018 год. 2. Выявление и пресечение незаконного оборота табачных изделий на территории края. Маркировка табачных изделий средствами идентификации и мониторинг оборота табачной продукции";

– 08.10.2019.

- в общероссийском селекторном совещании: "О всероссийской акции "Здоровое питание – активное долголетие", проводимом в рамках Федерального партийного проекта "Здоровое будущее" - 25.01.2019;

- в совещаниях под председательством Губернатора края: 06.05.2019 - по вопросу сложившейся ситуации на сельскохозяйственном предприятии ООО "Хорская буренка", 03.07.2019 - с представителями крупных торговых сетей по вопросам реализации продукции, произведенной предприятиями пищевой и перерабатывающей промышленности края;

- в заседании межведомственного координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе края - 12.12.2019,

- с главами городских округов и муниципальных районов края по вопросу готовности муниципальных образований к организации питания, обучающихся с 01 сентября 2019 г. - 30.08.2019;

- в совещании с главами городских округов и муниципальных районов края по вопросу недопущения возникновения и распространения африканской чумы свиней на территории Хабаровского края, проводимом Управлением ветеринарии Правительства края 19.09.2019;

- в совещании с участием по вопросу предупреждения распространения никотинсодержащей продукции (типа снюса), проводимом администрацией г. Хабаровска 11.12.2019;

- в обучающем семинаре среди сотрудников пищевых блоков, подведомственных министерству социальной защиты населения Хабаровского края 16.10.2019.

3.6.	Обеспечение снижения количества нарушений среди хозяйствующих субъектов	ежегодно	Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию), Министерство инвестиционного развития и предпринимательства края, министерство сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края, министерство жилищно-коммунального хозяйства края, министерство здравоохранения края, министерство культуры края, Хабаровская краевая общественная организация "Первое региональное Общество защиты прав потребителей" (по согласованию), Отделение по Хабаровскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию)	организация и проведение семинаров, совещаний. Обеспечение размещения актуальной информации на портале малого и среднего предпринимательства Хабаровского края в сети Интернет Выполняется Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю выдано 798 предостережений, в том числе за нарушения законодательства в области защиты прав потребителей – 343, за нарушения в области санитарно-эпидемиологического благополучия – 455 На сайте Управления на систематической основе публикуется актуальная, нормативно-правовая информация, доступен сервис "Обращения граждан", в еженедельном режиме обновляются сведения о проведенных проверках. Ведется раздел "Для предпринимателей", в котором размещается информация профильного характера, ответы на вопросы, бланки документов, и др. Управлением, по согласованию с органами местного самоуправления, на сайтах администрации городов и районов края размещается информация о проводимых мероприятиях, в том числе "горячих линиях". Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю ежемесячно проводятся обучающие семинары для руководителей предприятий и организаций, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания. Организовано ежеквартальное проведение акции "Дни открытых дверей для предпринимателей". В день акции представители малого и среднего бизнеса получали консультативную помощь по вопросам защиты прав потребителей, организации и проведения проверок, применения риск-ориентированной модели контрольно-надзорной деятельности, изменений в законодательстве и ряду других вопросов. Всего в акции в Управлении и территориальных отделах Управления приняло участие 212 человек. Министерством сельского хозяйства с участием представителей ООО Первый Бит проведено 2 семинара по маркировке товаров в соответствии с распоряжением Правительства РФ от 28.04.2018 № 792-р с хозяйствующими субъектами и представителями муниципальных образований. На ежегодной основе через органы местного самоуправления
------	---	----------	---	--

		нии проводится информационно-разъяснительная работа с участниками краевых ярмарок "Выходного дня" в части соблюдения ими нормативно-правовых актов, устанавливающих порядок и правила ведения торговли, а также соблюдения прав потребителей. В период работы ярмарок министерством на постоянной основе организован мониторинг соблюдения участниками норм, установленных законом о защите прав потребителей, а также сбор информации от администраторов ярмарок о выявленных нарушениях. В 2019 году проведено 40 мониторингов. Результаты проведенных проверок, направлены в органы местного самоуправления для дальнейшей работы с "нарушителями" по устранению недостатков. Министерством культуры 01.03.2019 проведено совещание с руководителями туркомпаний и гостиниц края по итогам работы в 2018 году и задачам развития отрасли в 2019 году, на котором среди прочих обсуждался вопрос защиты прав потребителей туристских услуг в Хабаровском крае. Особое внимание уделено ситуации, связанной с неисполнением туроператором "Жемчужная река" (г. Москва) своих обязательств перед клиентами в конце 2018 года (организация туров на остров Санья, КНР). В рамках соглашения о взаимодействии со Следственным управлением Следственного комитета РФ по Хабаровскому краю министерством культуры край на постоянной основе направляется информация о признаках недобросовестной деятельности туристских организаций край. В рамках реализации Соглашения о сотрудничестве между министерством культуры край и Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Хабаровскому краю проводится работа по: - проведению информационно-просветительской кампании по просвещению населения края о способах проверки легитимности деятельности туристских организаций и основах взаимодействия туроператоров и турагентов, а также формированию правовой культуры граждан в сфере туризма; - информированию туристских организаций край об эпидемиологической ситуации в стране и за рубежом (на основании материалов Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю).
--	--	--

В целях повышения профессиональных знаний в области туристского законодательства при участии директора Ассоциации "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ" Осаулenco A.П. (г. Москва) для туроператоров края проведены рабочие совещания:

- 07.02.2019 на тему: "Об изменениях в туристском законодательстве и новой концепции развития туристской отрасли на федеральном уровне";
- 17.10.2019 на тему: "Изменений в туристском законодательстве, субсидировании туроператоров внутреннего и выездного туризма, реализации механизма "регуляторной гильотины" в сфере туризма".

С целью профилактики правонарушений в сфере защиты прав потребителей министерством инвестиционного развития и предпринимательства проведено 3 встречи с бизнес-сообществом края, на которых рассматривались вопросы, влияющие на снижение количества нарушений среди хозяйствующих субъектов.

Информация об итогах мероприятий размещена на сайте "Малый и средний бизнес Хабаровского края" в следующих статьях: "Новые правила участия в регламентированных закупках обсудили в Хабаровске"; "Производителей пивоваренной продукции будут вносить в реестр"; "Развитие сферы госпредпринимательства в крае обсудили на заседании совета".

Министерством здравоохранения края проводятся обучающие семинары с представителями медицинского бизнес-сообщества, на которых рассматриваются вопросы лицензирования медицинской деятельности, до предпринимателей доводятся актуальные изменения в законодательстве при осуществлении медицинской деятельности.

В 2019 г. проведено 3 семинара, в т.ч. 2 – в г. Комсомольске-на-Амуре, 1 – в г. Хабаровске. Проведена краевая конференция "Лицензирование медицинской деятельности, внедрение мониторинга движения лекарственных средств, новых требований к внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности". Присутствовало 182 человека, в т.ч. представители 43 частных медицинских организаций, представители учреждений здравоохранения, спорта, социальной защиты, федеральных учреждений.

Информация о проведении семинаров размещается на официальных сайтах и дублируется в официальных аккаунтах

			"Инстаграмм" министерства здравоохранения края, министерства инвестиционного развития и предпринимательства, Совета по предпринимательству и улучшению инвестиционного климата Хабаровского края. Отделением по Хабаровскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации: 1. Организовано и проведено 4 просветительских мероприятия (семинары, вебинары) для субъектов МСП по следующей тематике: - "Обсуждение вопросов, связанных с действием Федерального закона №115-ФЗ и реализации проекта Банка России "МаркетПлэйс"; - Факторинг для МСП"; - "Возможности привлечения финансирования для субъектов МСП посредством фондового рынка"; - "Реабилитация бизнеса. Что делать, если финансовые организации отказывают в проведении операций" и "Снятие с учёта в уполномоченном банке внешнеторгового контракта (кредитного договора) при наличии задолженности нерезидента перед резидентом". 2. Принято участие в: - заседании финансового клуба "Стимулирование развития финансового рынка как фактор ускорения роста дальневосточной экономики"; - проведении IV Дальневосточного форума предпринимателей. Ссылка на информационно-просветительский ресурс Банка России "Финансовая культура" (fincult.ru), содержащий информационные и методические материалы по повышению финансовой грамотности субъектов МСП, размещена на сайте Центра оказания услуг "Мой бизнес". Администрацией Аяно-Майского района проведено 3 совещания с руководителями предприятий потребительского рынка муниципального района по вопросу предоставления финансовых услуг. Информация о доступных финансовых услугах размещена на официальном сайте https://ayapadm.khabarka.ru/ Администрацией Ванинского района ежемесячно проводятся обучающие мероприятия с хозяйствующими субъектами сферы общественного питания, оптовой и розничной торговли.
--	--	--	--

			ли, пищевой промышленности по вопросам соблюдения требований законодательства в области качества и безопасности пищевой продукции, обеспечения требований санитарного законодательства, законодательства в сфере технического регулирования, минимизации рисков возникновения и распространения инфекционных заболеваний и пищевых отравлений, о типичных нарушениях, выявляемых в ходе проведения проверок территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю в Ванинском и Советско-Гаванском районах, организации и проведения производственного контроля.
4.	Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей		Администрацией Ульчского района с целью повышения юридической грамотности, компетентности сотрудников, работающих в сфере оказания услуг населению и розничных продаж проведен семинар "Защита прав потребителей в рамках закона РФ "О защите прав потребителей" для субъектов малого и среднего предпринимательства в рамках государственной программы Хабаровского края "Развитие малого и среднего предпринимательства в Хабаровском крае на 2013 – 2020 годы"
4.1.	Оценка уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей (анкетирование)	2019 - 2022 гг.	Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию), органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления муниципальных образований края (по согласованию)
			анализ состояния потребительского рынка и эффективность функционирования системы защиты прав потребителей Выполнено Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю ежемесячно проводятся обучающие семинары для руководителей предприятий и организаций, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания, торговли и производства пищевых продуктов. По согласованию с органами местного самоуправления, на сайтах администрации городов и районов края размещается информация о проводимых мероприятиях. При проведении обучающих мероприятий предусмотрено анкетирование хозяйствующих субъектов. В ходе проведения шести мероприятий было проведено анкетирование более 80 человек по вопросам защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Результаты показали, что уровень знаний хозяйствующих субъектов в

			сфере защиты прав потребителей и санитарно-противоэпидемиологического благополучия низкий. Консультационным центром разработана анкета в соответствии с тематикой Всемирного дня прав потребителей "Цифровой мир: надежные смарт-устройства". Анкетирование проводилось среди учащихся общеобразовательных учреждений г. Хабаровска, Хабаровского и Нанайского муниципальных районов, студентов высших образовательных учреждений (ФГБОУ ВО "Хабаровский государственный университет Экономики и Права", ФГБОУ ВО "Тихоокеанский государственный университет", Педагогический институт", ФГБОУ ВО "Дальневосточный государственный университет путей сообщения", среди студентов КГБ ПОУ "Хабаровский колледж отраслевых технологий") Анкетированием охвачено 585 человек. По результатам анкетирования выявлено, что 82,9% респондентов знают основные понятия Закона "О защите прав потребителей". Уровень правовой грамотности опрошенных по теме оценивается, как удовлетворительный. Органами исполнительной власти и местного самоуправления муниципальных образований край для оценки уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей проведено анкетирование 5403 потребителей. Результаты анкетирования представлены в приложении 1.
4.2.	Проведение оценки удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг на территории края	ежегодно	комитет по внутренней политике Правительства края, министерство культуры края, министерство сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности край, министерство здравоохранения край, главное управление регионального государственного контроля подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг в сфере культуры, здравоохранения, торговли и общественного питания, транспорта, социальной защиты (обслуживания), жилищно-коммунального хозяйства, связи, туристских услуг Выполнено В целях повышения уровня удовлетворенности граждан оказанием туристских услуг министерством культуры край в 2019 году были инициированы следующие вопросы: - о включении в график движения судов на линии "Хабаровск – Фууоань (КНР)" дополнительных рейсов теплоходов в пик туристического сезона в навигацию текущего года. В порядке эксперимента с 15 июля в график движения судов на указанном направлении были включены дополнительные рейсы одного российского и одного китайского скорост-

		и лицензирования Правительства края, министерство информационных технологий и связи края, министерство социальной защиты населения края, министерство транспорта и до- рожного хозяйства края, министерство жилищно- коммунального хо- зяйства края	ных судов. Однако приостановка с 10 августа по 16 сентября работы данного перехода по причине подьёма уровня воды в реке Амур и его притоках не позволило завершить эксперимент и получить положительный эффект от его реализации: - о размещении туристов, ожидающих посадки на теплоход в г. Фуоянь (КНР), в здании речного вокзала в навигацию 2020 года. Предварительно вопрос согласован с АО "Хабаровскводтранс". По данным социологических опросов и анкетирования, проведенных министерством в соответствии с методикой, утвержденной приказом министерства культуры края от 25.06.2014 № 206/01-15, индекс удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг в сфере культуры по итогам 2019 года составил 85,99 %. С целью повышения качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения необходимо повышать компьютерную грамотность населения, особенно пожилого возраста. Обеспечить финансирование отрасли здравоохранения в полном объеме, в том числе ликвидировать дефицит территориальной программы государственных гарантий. Главным управлением регионального государственного контроля и лицензирования Правительства края проведена оценка удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг. Получены следующие результаты: - по выдаче разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг составила 100% от общего числа опрошенных заявителей; - по выдаче лицензий на осуществление деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг составила 100% от общего числа опрошенных заявителей. В целях повышения качества условий оказания услуг жилищно-коммунального хозяйства запланировано проведение 2 раза в год (после окончания и перед началом отопительного периода) с представителями ресурсоснабжающих организаций, управляющих компаний, товариществ собственников жилья, кооперативов совещаний по вопросу надлежащего качества предоставления коммунальных услуг собственникам и
--	--	--	--

нанимателям помещений, на которых освещать вопросы подготовки к работе в отопительный период, промывки, регулировки и запуска систем теплоснабжения.

В октябре – ноябре 2019 года Комитетом по внутренней политике Правительства края проведено социологическое исследование удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг. Исследование проводилось методом социологического опроса в виде анкетирования. Общий объем выборочной совокупности составил 7 000 респондентов в возрасте от 18 лет и старше.

№ п/п	Критерии оценки населением эффективности деятельности органов исполнительной власти края	Значение критерия в среднем по краю, % от числа опрошенных
1	Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере культуры	71,1
2	Удовлетворенность населения качеством обслуживания в муниципальных учреждениях	41,7
3	Удовлетворенность населения объемами и ассортиментом продовольственных товаров в крае	80,7
4	Удовлетворенность населения развитием сельского хозяйства в крае	26,9
5	Удовлетворенность населения организацией транспортного обслуживания	54,2
6	Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения	43,5
7	Удовлетворенность в целом качеством оказываемых жилищно-коммунальных услуг	56,0
8	Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг подвижной (сотовой) связи	81,1
9	Удовлетворенность населения	70,5

				<table><tr><td></td><td>ния качеством предоставления услуг интернета</td><td></td></tr><tr><td>10</td><td>удовлетворенность населения доступностью объектов отдыха и туризма на территории края</td><td>41,2</td></tr></table> Министерством сельского хозяйства на постоянной основе проводятся информирование предприятий торговли края о мероприятиях, направленных на повышение качества оказания услуг торговли (обслуживание маломобильных групп населения, информирование об усилении входного контроля качества за продукцией и т.д.). Министерство информационных технологий и связи края проведен опрос об удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг среди 160 908 потребителей (из них 6 890 - юридические лица). Доля удовлетворенных качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде составила 98,5 % (плановый 90,0 %).		ния качеством предоставления услуг интернета		10	удовлетворенность населения доступностью объектов отдыха и туризма на территории края	41,2
	ния качеством предоставления услуг интернета									
10	удовлетворенность населения доступностью объектов отдыха и туризма на территории края	41,2								
4.3.	Анализ деятельности органов местного самоуправления муниципального края, общественных организаций в сфере защиты прав потребителей	ежегодно до 20 февраля	Министерство сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края, Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию), администрации городских округов и муниципальных районов края (по согласованию)	подготовка ежегодного доклада по защите прав потребителей Выполнено Министерством сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края на основании информации, предоставленной Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю, органами исполнительной власти края, администрациями городских округов и муниципальных районов края подготовлен ежегодный доклад по защите прав потребителей.						
6.	Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей									
6.1.	Организация и проведение консультативного совета при руководителе Управления Роспотребнадзора	два раза в год	Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию)	взаимодействие с органами местного самоуправления муниципальных образований края, органами исполнительной власти края, общественными объединениями потребителей в сфере защиты прав потребителей. Рассмотрение актуальных						

	по Хабаровскому краю по защите прав потребителей			вопросов и приоритетных задач в сфере защиты прав потребителей Выполнено 14.03.2019 и 26.12.2019 проведены заседания консультативного совета при руководителе Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю по защите прав потребителей по вопросам: 1. Защита потребительских прав и законных интересов потребителей smart-устройств. 2. О реализации товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации. По итогам проведения отмечена актуальность проводимой в этой связи последовательной работы. Решено: 1. Продолжить практику взаимодействия с ООО "Оператор - ЦРПТ", таможенными и правоохранительными органами по выявлению товаров с нарушением маркировки контрольными (идентификационными) знаками. 2. Продолжить практику освещения информации о проведении надзорных мероприятий по маркировке контрольными (идентификационными) знаками товаров, разъяснений на сайте Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю. 3. Рекомендовать управлению торговли министерства сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края в первом полугодии 2020 г. провести совещание с представителями бизнес - сообществ, осуществляющих оборот товаров на потребительском рынке Хабаровского края по вопросу соблюдения требований законодательства Российской Федерации в сфере маркировки контрольными (идентификационными) знаками. повышение качества туристических услуг, предоставляемых российским и китайским туристам, путешествующим в рамках Межправительственного соглашения Выполнено В целях повышения качества туристических услуг направленных на обеспечение прав потребителей в Федеральное агентство по туризму направлены предложения по совершенствованию механизма реализации соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических
6.2.	Внесение предложений в Федеральное агентство по туризму по совершенствованию механизма реализации соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики об облегчении поездок граждан (далее - Межправитель-	до 15 декабря 2019 г.	Министерство культуры края	

	тельствоное соглашение) в части: - запрета на передачу российским уполномоченным туроператором своих прав по организации безвизового туристического обмена с Китаем иным юридическим (физическим) лицам; - обязательного сопровождения групп китайских безвизовых туристов во время экскурсионной программы на территории субъекта Российской Федерации аккредитованным гидом-переводчиком - представителем принимающего туроператора; - усиления ответственности туроператора, имеющего право реализации Межправительственного соглашения, за ненадлежащее исполнение своих обязательств; - обязательности осуществления взаиморасчетов между российским и китайским уполномоченными туроператорами через банки сторон			ческих поездках от 29.02.2000 (19.04.2019 № 03-12-2249, 23.08.2019 № 03-12-4942, 19.06.2019 № 03-12-3509).
6.3.	Оказание содействия в обеспечении мер досудебной и судебной защиты прав потребителей	ежегодно	Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю (по согласованию), Хабаровская краевая общественная организация "Первое региональное	составление заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера в рамках государственного и судебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей Выполняется Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю оказана помощь в составлении претензий - 449 потребителям, оказана помощь в составлении исковых заявлений - 175 по-

		Общество защиты прав потребителей" (по согласованию), администрации городских округов и муниципальных районов края (по согласованию) потребителям, подано 13 исков в суд в защиту конкретных потребителей. В целях дачи заключения по делу принято участие в судах, где дано 81 заключение по делам в сфере защиты прав потребителей Судами присуждено денежных средств в пользу потребителей, кроме судебных расходов – 5589,9 тысячи рублей, в том числе компенсации морального вреда 299,1 тысяч рублей. Возмещение имущественного вреда 29 потребителям в досудебном порядке на 2092,3 тыс. рублей. Администрациями городских округов и муниципальных районов края оказана помощь в составлении 29 исковых заявлений, 157 претензий, 178 потребителям оказана консультативная помощь в рамках государственного и судебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей. Администрацией г.Хабаровска в целях содействия в обеспечении мер досудебной и судебной защиты прав потребителей в 2019 году подготовлено 105 документов правового характера, в том числе составлено 25 исковых заявлений в интересах потребителей о понуждении к исполнению обязательств, взыскании материального ущерба, неустойки, штрафа за нарушение законодательства о защите рав потребителей и компенсации морального вреда. Администрацией Вяземского района оказана помощь потребителям в подготовке 22 заявлений и претензий, связанных с защитой прав потребителей, оказана консультационная помощь 37 потребителям при личном обращении и по телефону. Все обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей решались в досудебном порядке. Администрацией Комсомольского района рассмотрено 4 обращения, 11 человек получили консультативную помощь, 4 потребителям оказана помощь в составлении претензий. Все вопросы были решены в досудебном порядке. Администрацией Аяно-Майского района рассмотрено 8 жалоб потребителей, в том числе: 5 - по вопросам торговли (о порядке формирования розничных цен на основной перечень продуктов питания); 3 - по услугам связи (качество интернет связи и периодическое ее отсутствие). На личном приеме в администрации Верхнебуреинского района проконсультировано 46 граждан, из них по услугам торговли -33, по бытовым услугам - 13. Обращений в суд по вопросам защиты прав потребителей не было. Администрации
--	--	--

			ей была оказана помощь в подготовке 11 претензий, что на 50 % меньше, чем в 2018 году, из них: на услуги торговли - 8, бытовые услуги - 2, по оказанию банковских услуг - 1. Администрацией Ульчского района по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 6 граждан. Оказана помощь в составлении 1 претензии по возврату некачественного товара, требовании потребители были удовлетворены в досудебном порядке. В 2019 году в администрацию района им. Лазо за консультативной помощью с целью досудебного решения вопросов защиты прав потребителей обратилось 15 человек. В двух случаях оказана помощь в составлении претензии. Администрацией Нанайского муниципального района рассмотрено 27 обращений по вопросам защиты прав потребителей в том числе: - 22 обращения по реализации промышленных товаров надлежащего качества; - 3 обращения по продаже некачественных продовольственных товаров; - 2 обращения по некачественному оказанию услуг; Все вопросы были решены в досудебном порядке. В 2019 году специалистами администрации Амурского района оказана помощь в оформлении претензий в связи с приобретением некачественного товара 11 жителям района. Оказана консультационная помощь по вопросам защиты прав потребителей 23 гражданам и 5 индивидуальным предпринимателям. Специалистами администрации Солнечного муниципального района оказана помощь в составлении претензий 26 потребителям, 4 исковых заявлений в рамках судебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей. Вопросы досудебного и судебного порядка были решены положительно. Жалоб и обращений об оказании помощи в подготовке заявлений, претензий, исковых заявлений, связанных с защитой прав потребителей, в 2019 году в администрации района им. П.Осипенко, Хабаровского, Бикинского, Охотского, Тугуро-Чумиканского, Николаевского, Советско-Гавинского муниципалитетов не поступало.
--	--	--	--

Заместитель Председателя Правительства Хабаровского края – министр сельского хозяйства, торговли, пищевой и перерабатывающей промышленности края



А.И. Шкурин