



ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДУМА
СОВЕТ ПО ПОВЫШЕНИЮ ПРАВОВОЙ
КУЛЬТУРЫ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ГРАМОТНОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ

"14" декабря 2021 г.

№ 36

Об итогах реализации Управлением
Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека
по Тюменской области мероприятий
по повышению правовой культуры
и юридической грамотности населения
Тюменской области в 2021 году

Заслушав информацию начальника отдела защиты прав потребителей Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области Никозы А.А. об итогах реализации Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области мероприятий по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области в 2021 году, с учетом письма руководителя Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области, главного санитарного врача, члена Совета Шарухо Г.В. от 24.11.2021 № 72-00-05/02-17186-2021, руководствуясь пунктом 5.7 Положения о Совете при Тюменской областной Думе по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области, Планом работы Совета при Тюменской областной Думе по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области на 2021 год, Совет РЕШИЛ:

1. Информацию начальника отдела защиты прав потребителей Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области Никозы А.А., об итогах реализации Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области мероприятий по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области в 2021 году принять к сведению (прилагается).

2. Отметить актуальность и эффективность проведения Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области работы по правовому просвещению населения Тюменской области и разъяснению законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей.

3. Рекомендовать Управлению Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области продолжить работу по организации и проведению публичных мероприятий, направленных на создание разнообразных форм правового просвещения широких слоев населения Тюменской области в 2022 году.

Председатель Совета



В.А. Нефедьев

ИНФОРМАЦИЯ

об итогах реализации Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области мероприятий по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области в 2021 году

(представлена в Совет руководителем Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области, главным санитарным врачом Шарухо Г.В.
(письмо от 24.11.2021 № 72-00-05/02-17186-2021)

1. 02.03.2021 Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области (далее - Управление) был утвержден план мероприятий к Всемирному Дню прав потребителей в 2021 году «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами» - «Tackling Plastic Pollution», который предусматривал помимо информационной компании в СМИ, организационные мероприятия, направленные на акцентирование внимания населения Тюменской области к проблеме, связанной с использованием пластика.

В соответствии с указанным планом Управлением во взаимодействии с органами местного самоуправления, СМИ проведены различного уровня встречи, семинары для населения Тюменской области, в том числе пожилого возраста, конкурсы по тематике Всемирного дня потребителей и актуальным вопросам защиты прав потребителей и ряд других мероприятий.

На официальном сайте Управления 02.03.2021 создан тематический баннер, в котором в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей было размещено 30 материалов, в т.ч. о тематике Всемирного дня прав потребителей, о правах потребителя при приобретении технически сложных товаров, контрольно-надзорной деятельности Управления, о мерах, принятых в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей не обеспечивших соблюдение законодательства в сфере защиты прав потребителей, о работе Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, проведении тематических горячих линий и др.

21.01.2021, 12.03.2021 на сайте Управления, в группах Управления в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», «Инстаграм» размещен пресс-релиз с информацией о девизе Всемирного дня защиты прав потребителей «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами». Информация о тематике дня разослана в ведущие СМИ региона (печатные, интернет, теле-, радио СМИ). Посредством электронной рассылки информация была доведена до 32 СМИ.

15.03.2021 проведена пресс-конференция, приуроченная к Всемирному дню прав потребителей, по итогам которой в областных СМИ размещено 17 материалов. Информационное агентство «Тюменская линия» на своем сайте провело онлайн-трансляцию пресс-конференции (<https://t-l.ru/300354.html>).

17.03.2021 в Управлении с участием Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Тюменской области Невидайло Л.К., состоялось заседание

Консультативного совета, приуроченное к Всемирному дню защиты прав потребителей, в рамках которого обсуждались вопросы маркировки товаров средствами идентификации и рассмотрена информация о тематике Всемирного дня потребителей, мерах, которые принимаются в Тюменской области в части сортировки пластиковых материалов и их переработки и дополнительных мерах, которые могут быть приняты по снижению оборота пластиковых изделий.

По итогам мероприятия принято решение о направлении Губернатору Тюменской области Моору А.В. письма о проведении заседания комиссии промышленной безопасности, дополнительных семинаров для представителей предпринимательского сообщества по вопросам маркировки средствами идентификации и направления информации по снижению оборота пластиковых материалов в адрес органов местного самоуправления и торговых сетей.

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей традиционно Управление акцентирует внимание на актуальных вопросах защиты прав потребителей в различных сегментах потребительского рынка. Несмотря на устойчивый интерес населения Тюменской области к вопросам недовольства торговлей, актуальными для потребителей по-прежнему остаются вопросы, связанные с оказанием услуг ЖКХ, финансовых, туристических, транспортных услуг, недобросовестной практики в сфере оказания юридических услуг.

В этой связи, в рамках реализации плана Управления по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей, разработаны информационные материалы (памятки) на различные темы (по 6 тематикам) в сфере ЖКХ, качества технически сложных товаров, защиты прав потребителей туристических, транспортных, юридических услуг и др., в количестве 480 штук.

В период с 1 марта по 23 марта 2021 года прошли «горячие линии» по вопросам защиты прав потребителей при приобретении товаров дистанционным способом, услуг ЖКХ, связи, финансовых, туристических и юридических услуг. На «горячую линию» обратилось более 600 человек. Наибольший интерес у граждан традиционно вызвали вопросы оказания услуг ЖКХ - 211 обращений, вопросы также касались защиты прав потребителей туристических услуг - более 108 обращений и других вопросов. Всем потребителям даны необходимые рекомендации, гражданам, обратившимся лично, оказана практическая помощь в виде подготовки проектов исковых заявлений, претензий, в том числе в целях возможности проведения проверки, контрольной закупки при неудовлетворении последних.

В рамках проведения информационной компании, приуроченной к теме Всемирного дня потребителей, Управлением принято участие в прямом эфире региональной телепрограммы «Сидим дома», темой которой являлись права потребителя при возврате товаров как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Всего в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей проведено выступлений и размещено публикаций в СМИ - 149, в ходе которых освещена деятельность Управления по защите прав потребителей в сферах торговли, финансовых, медицинских, юридических услуг и др. Размещена информация о функционировании Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, проведении тематических горячих линий и др.

Среди учащихся высших и средних образовательных организаций ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области» проведен конкурс эссе на тему «Проблемы переработки пластика в России и пути их решения».

Конкурс проводился среди школьников 9-11 классов и студентов учебных заведений Тюменской области (без территорий Ханты-Мансийского автономного

округа - Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа). Работы принимались с 03 марта до 26 марта 2021 года, для участия в конкурсе необходимо было заполнить карточку участника и подготовить творческое эссе. Конкурсанты, занявшие 1-ое, 2-ое и 3 места награждены ценными призами и дипломами.

Всего поступило 41 эссе от учащихся 9-11 классов 16 школ и 2 высших учебных заведений, отобраны лучшие работы, призеры награждены ценными призами.

Традиционно, активное участие в реализации мероприятий принимали специалисты сектора защиты прав потребителей Департамента потребительского рынка Администрации города Тюмени (Департамент потребительского рынка Администрации г. Тюмени включен в качестве соисполнителей плана мероприятий к Всемирному дню прав потребителей) (далее - Департамент).

В течение первого квартала 2021 года среди учащихся 9-11 классов муниципальных общеобразовательных учреждений города Тюмени, реализующих образовательные программы основного общего и среднего общего образования сотрудниками Департамента проведён городской конкурс, посвященный Всемирному дню прав потребителей. В конкурсе приняло участие 245 учеников из 36 муниципальных общеобразовательных учреждений города Тюмени.

Целями Конкурса являлись:

- популяризация законодательства о защите прав потребителей среди учащихся:

- просвещение учащихся общеобразовательных организаций и привитие им потребительской культуры.

Конкурс поводился в два тура:

- первый (отборочный) тур Конкурса на знание законодательства о защите прав потребителей проводился в формате онлайн-тестирования с 09.03.2021 по 11.03.2021 (включительно) на портале edu.tyumen-city.ru в системе электронного образования Администрации города Тюмени, в разделе «Мои конкурсы», на странице «Тестовые вопросы для участников первого тура городского конкурса, посвященного Всемирному Дню прав потребителей в 2021 году». Каждому участнику первого тура предлагалось самостоятельно ответить на 15 вопросов в течение 45 минут;

- второй (заключительный) тур Конкурса проводился с 22.03.2021 по 30.03.2021 (включительно). Во втором (заключительном) туре принимали участие 10 команд, каждая из которых получила более высокий балл в первом (отборочном) туре. Второй тур Конкурса проводился учащимися самостоятельно внутри общеобразовательной организации и представлял собой подготовку домашнего задания - каждая команда, прошедшая во второй (заключительный) тур конкурса, должна была подготовить презентацию (видеоролик) на одну из предложенных тем:

- дистанционная торговля;
- защита прав потребителей в современных условиях;
- как стать грамотным потребителем.

По итогам конкурса победителями стали 3 команды, каждая из которых набрала наибольшее количество баллов во втором (заключительном) туре конкурса, при этом I место присуждено команде, набравшей максимальное количество баллов.

Награждение победителей Конкурса состоялось в апреле 2021 года.

В период с 11.02.2021 по 25.03.2021 среди учащихся общеобразовательных учреждений города Тюмени специалистами Департамента проведено 12 семинаров по основам потребительского законодательства. В рамках семинаров также были рассмотрены актуальные вопросы сферы защиты прав

потребителей, в т.ч. вопросы о правах потребителей на безопасность и качество товара, на информацию о товаре и т.д. Программу семинаров прослушало 1493 учащихся.

24.02.2021 подготовлен информационно-методический материал в сфере защиты прав потребителей. Материал был направлен в МАУ культуры «Централизованная городская библиотечная система» (филиал МАУК «ЦГБС» «ЦЦБ «Радуга»), размещен на онлайн - платформе, странице социальной сети (в контактной группе «БиблиоКОТ.» соцсети «В Контакте»), с целью ознакомления (изучения) с материалами среди групп старшего поколения. С информацией ознакомилось 323 человека.

Информационные материалы, связанные с тематикой дня потребителя, были распространены среди учащихся посредством размещения на информационных стендах средних образовательных и высших учебных заведений. За счет использования потенциала онлайн-платформ с информацией ознакомилось 5652 учащихся.

В период с февраля по март 2021 года в соответствии с тематикой Всемирного дня прав потребителей проведен опрос респондентов, в котором приняли участие 320 человек. Участники опроса ответили на 6 вопросов, связанных с пластиковыми отходами. Исследование проводилось в целях:

- исследовать мнение респондентов относительно проблемы загрязнения пластиком окружающей среды;
- выявить уровень рациональности потребительского поведения респондента;
- исследовать мнение респондентов относительно возможности влияния каждого конкретного потребителя на экологию региона.

Информация о результатах исполнения плана мероприятий к Всемирному дню прав потребителей размещена на сайте Управления.

2. День открытых дверей для предпринимателей.

Дни открытых дверей проводились Управлением в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 26.05.2021 № 261:

- 10.06.2021 на тему: «О новых санитарных правилах к условиям труда, типовых нарушениях, выявляемых при проверке промышленных предприятий, новых формах контрольно-надзорных мероприятий».

Управление провело данное мероприятие с участием специалистов Департамента здравоохранения Тюменской области.

В ходе онлайн-трансляции были даны ответы на поступившие вопросы. Участники обсудили темы, связанные с новыми санитарными правилами к условиям труда, профилактики COVID-19 и необходимости вакцинации, обсудили типовые нарушения, выявляемые при проверке промышленных предприятий, также специалистами Департамента здравоохранения Тюменской области были даны ответы на вопросы, связанные с организацией предварительных и периодических медицинских осмотров населения. Записи выступлений специалистов Управления Роспотребнадзора были размещены на канале Управления в YouTube.

- 09.09.2021 на тему: «Требования к частным организациям, оказывающим образовательные услуги и услуги по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста». В ходе онлайн-трансляции были даны ответы на поступившие вопросы от предпринимателей. Специалисты Управления Роспотребнадзора по Тюменской области дали разъяснения по вопросам требований санитарного законодательства, разработки программ производственного контроля, проведения плановых проверок, а также особенностей составления договора на оказание платных образовательных услуг. Видео с ответами на вопросы опубликовано

на канале Управления в YouTube.

3. Мероприятия в рамках недели повышения финансовой грамотности для детей и молодежи.

В связи с эпидемиологической обстановкой реализован дистанционный способ доведения информации до учащихся образовательных организаций Тюменской области. Методические материалы и презентация были направлены на электронные адреса образовательных организаций.

В рамках мероприятий по согласованию с образовательными организациями проведено 9 семинаров с числом участников 270 учащихся, распространено 400 памяток.

4. Мероприятия в рамках недели сбережений.

В связи с эпидемиологической обстановкой реализован дистанционный способ доведения информации до учащихся образовательных организаций Тюменской области. Методические материалы направлены на электронные адреса образовательных организаций. По согласованию с образовательными организациями в октябре - ноябре 2021 года проведено 11 семинаров по повышению финансовой грамотности в образовательных организациях с числом участников - 230 учащихся, распространено 384 памятки.

Дополнительно, помимо предусмотренных планом работы Совета при Тюменской областной Думе по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области мероприятий, Управление деятельность по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения осуществляет посредством подготовки мотивированных ответов на обращения потребителей, дачи консультаций в рамках проводимых горячих линий, общественной приемной Управления, распространения буклетов, брошюр и другой наглядной информации.

Так, по состоянию на 01.10.2021 Управлением в рамках проведенных горячих линий дано 6328 консультаций, в рамках работы Общественной приемной 3009 консультаций.

Управлением в адрес потребителей по итогам рассмотрения обращений последних направлено 2996 писем с информацией о нормах действующего законодательства, регулирующего отношения в сфере защиты прав потребителей, направлено более 700 проектов и образцов претензий и исковых заявлений, распространено свыше 2000 буклетов, брошюр в разных сегментах потребительских отношений.