



Муниципальное образование
городской округ
СУРГУТ

**Информация о деятельности отдела потребительского рынка
и защиты прав потребителей Администрации города Surguta
в сфере защиты прав потребителей**

за 2022 год
по состоянию на 01.01.2023 года

**Отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей
Администрации города Surguta**

адрес: 628408, г. Surgut, ул. Энгельса, 8, кабинеты 101, 103, 104, 105
телефоны (3462) 522-276, 522-106, 522-092, 522-132, 522-105, 522-103,
230-465, 522-188 (тел/факс)

www.admsurgut.ru

<http://admsurgut.ru/rubric/22374/Sdelano-v-Surgute>

<http://admsurgut.ru/rubric/22775/Otdel-potrebitelskogo-rynka-i-zaschity-prav-potrebiteley>;

<http://admsurgut.ru/rubric/22767/Ob-otdele>

Вводная часть	3
----------------------	---

Основные показатели обращений потребителей	4
---------------------------------------------------	---

Содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту	11
-------------------------------------------------------------------------	----

Информационно-просветительская деятельность	12
----------------------------------------------------	----

Контактная информация для потребителей	18
-----------------------------------------------	----

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Обеспечение деятельности по защите прав потребителей осуществляется отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города (далее – отдел) в соответствии с «Порядком приема обращений потребителей по вопросам защиты их прав», утвержденным постановлением Администрации города Сургута от 04.12.2017 № 10545, который устанавливает условия, порядок и сроки рассмотрения обращений потребителей по вопросам защиты их прав.



Отдел находится по адресу: город Сургут, улица Энгельса, дом 8, кабинет 103, телефоны: 8 (3462) 52-21-88, 23-04-65, факс: 8 (3462) 52-21-05, электронная почта: potrebitel@admsurgut.ru, аккаунты в мессенджере «Телеграмм» (<https://t.me/pravapotrebiteley>) и социальной сети: «ВКонтакте» (<https://vk.com/public208106962>).

Основными направлениями деятельности отдела, в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», являются:

- рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей;
- оказание содействия потребителям в досудебном урегулировании спорных ситуаций;
- оказание содействия потребителям в судебной защите;
- незамедлительное извещение федеральных органов власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;
- просвещение и правовое информирование граждан о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав.

В целях обеспечения доступности получения квалифицированной помощи по защите прав потребителей в Администрации города созданы разнообразные каналы доступа в любой удобной для потребителей форме:

- устной (при личном обращении заявителя, по телефонам, в том числе во время проведения «Прямых линий», «Дней открытых дверей»);

- письменной (посредством факсимильной, почтовой связи);
- электронной (с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, посредством официального портала Администрации города, электронной почты).

Прием обращений потребителей также осуществляется в филиале АУ «Многофункциональный центр Югры» в городе Сургуте.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В течение 2022 года в отдел поступило 4 051 обращение, в том числе письменных – 113.

Всем потребителям предоставлена консультация по вопросам защиты прав потребителей, в том числе, о том, какие права потребитель имеет в определенной ситуации, каков алгоритм действий по реализации и защите этих прав.



Наряду с консультированием и разъяснением законодательства, потребителям оказывается помощь в составлении письменных заявлений (претензий) к продавцам (исполнителям, производителям). В большинстве случаев предъявление потребителем письменной претензии, в которой четко изложены требования потребителя и обоснование этих требований нормами законодательства, способствовало досудебному урегулированию и разрешению конфликтных ситуаций, возникающих между потребителями и продавцами (исполнителями, производителями).

Кроме того, проводится консультационно-разъяснительная работа с хозяйствующими субъектами, реализующими населению товары (работы, услуги), направлена, в первую очередь, на обеспечение условий соблюдения требований законодательства в сфере защиты прав потребителей посредством разъяснения продавцам (исполнителям, изготовителям) норм указанного действующего законодательства, в частности, об ответственности за несоблюдение прав потребителей, что способствует повышению качества и культуры обслуживания, формированию навыков рационального потребительского поведения и цивилизованного взаимоотношения потребителей и продавцов (исполнителей)

и, соответственно, росту числа урегулированных в досудебном (добровольном) порядке потребительских споров. В течение 2022 года проконсультировано 183 субъекта предпринимательской деятельности.



В результате деятельности отдела по оказанию правовой помощи жителям города по вопросам защиты прав потребителей в 2022 году удалось урегулировать в добровольном порядке, без судебного разбирательства, более 3,8 тыс. спорных ситуаций между потребителями и хозяйствующими субъектами, что составляет более 94% от общего количества предъявленных требований (претензий) продавцам.

Анализ поступивших обращений за 2022 год показывает, что лидирующие позиции в структуре обращений неизменно занимают обращения о нарушении прав потребителей в сфере розничной торговли – 3 140 обращений, что составляет 77,5% от общего количества обращений за отчетный период. На сферу бытовых услуг приходится 14,2% от общего количества обращений (577 обращений).

Количество обращений по сферам потребительского рынка за 2021-2022 годы представлено в таблице 1.

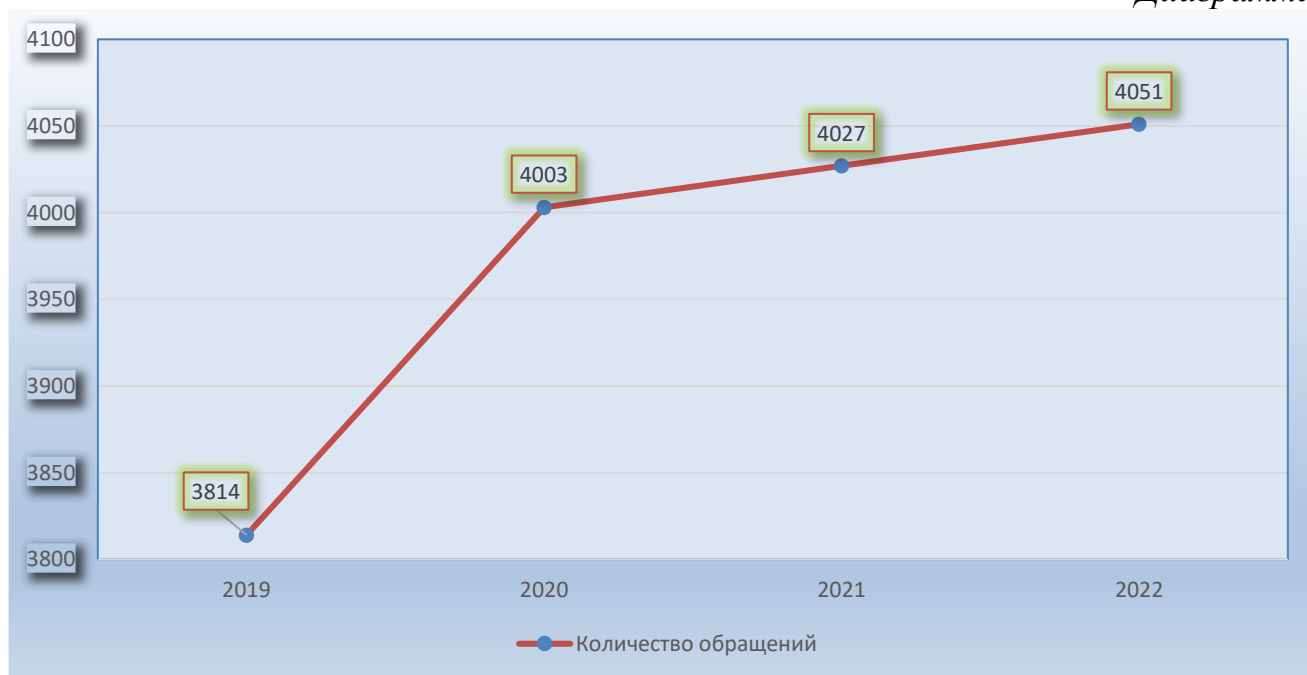
Таблица 1

№ п\п	Сфера потребительского рынка	Количество обращений	
		2021 год	2022 год
1	Розничная торговля	3 004	3 140
2	Бытовые услуги	620	577
3	Жилищно-коммунальные услуги	78	39
4	Банковские услуги	30	13
5	Туристские услуги	34	49
6	Услуги связи	44	43
7	Транспортные услуги	53	27
8	Медицинские услуги	31	30
9	Страховые услуги	18	15
10	Услуги учреждений физкультуры и спорта	10	22
11	Общественное питание	2	2
12	Образовательные услуги	7	9
13	Услуги правового характера	30	23
14	Культурно-развлекательные услуги	9	8
15	Иные услуги	57	54
	Итого	4 027	4 051

По сравнению с 2021 годом количество обращений по вопросам защиты прав потребителей, в 2022 году увеличилось на 0,6 %.

Динамика количества обращений по вопросам защиты прав потребителей за последние четыре года представлена на диаграмме 1.

Диаграмма 1



Количество обращений в сфере розничной торговли за 2021-2022 годы представлено в таблице 2.

Таблица 2

№ п\п	Купля-продажа товаров (по категориям)	Количество обращений	
		2021 год	2022 год
1	Сотовые телефоны и телефонные аппараты	676	697
2	Электробытовые машины и приборы	449	558
3	Одежда, изделия из кожи, меха	341	265
4	Мебель, мебельные гарнитуры	247	302
5	Обувь	208	216
6	Автомобили, запасные части к ним	201	189
7	Компьютерная техника	146	219
8	Строительные и отделочные материалы	83	97
9	Бытовая радиоэлектронная аппаратура	167	153
10	Продовольственные товары	47	43
11	Лекарственные средства, мед. приборы	52	38
12	Изделия из драгоценных металлов	43	52
13	Прочие товары	344	311
	Итого	3 004	3 140

По сравнению с 2021 годом количество обращений по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, в 2022 году увеличилось на 4,5%.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 51,9% были связаны с продажей технически сложных товаров: сотовых телефонов (22,2%), электробытовых машин и приборов (17,8%), бытовой радиоэлектронной аппаратуры (4,9%), компьютерной техники (7,0%).

Основными мотивами обращений в сфере розничной торговли являются:

- обнаружение дефектов и недостатков в товаре – 2 288 обращений (72,8% от общего количества обращений в сфере торговли);
- обмен или возврат качественного товара – 471 обращение (15,0%);
- нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара – 154 обращения (4,9%);
- предоставление неполной (недостоверной) информации о товаре и его стоимости – 125 обращений (4,0%);
- проблемы при покупке товара дистанционным способом, посредством сети Интернет – 50 обращений (1,6%);
- навязывание дополнительных платных услуг – 9 обращений (0,3%);
- по иным причинам – 43 обращения (1,4%).

По сравнению с 2021 годом количество обращений граждан по вопросам оказания возмездных услуг и работ, принятых специалистами отдела, в 2022 году уменьшилось на 10,9%.

Количество обращений в сфере оказания возмездных услуг за 2021-2022 годы представлено в таблице 3.

Таблица 3

№ п\п	Виды деятельности	Кол-во обращений	
		2021 год	2022 год
1	Бытовые услуги	620	577
2	Услуги пассажирского транспорта	53	27
3	Туристические и экскурсионные услуги	34	49
4	Жилищно-коммунальные услуги	78	39
5	Услуги связи	44	43
6	Платные медицинские услуги	31	30
7	Услуги банков	30	13
8	Услуги по страхованию	18	15
9	Услуги правового характера	30	23
10	Услуги физической культуры и спорта	10	22
11	Услуги учреждений культуры	9	8
12	Платные услуги в системе образования	7	9
13	Услуги общественного питания	2	2
14	Прочие услуги	57	54
	Итого	1 023	911

На сферу **бытовых услуг** приходится 577 обращений, что составляет 14,2% от общего количества обращений.

Среди обращений по бытовым услугам в 2022 году лидировали обращения, связанные с изготовлением и ремонтом мебели (33,4% от количества обращений в сфере бытовых услуг), ремонтом помещений и домов (17,3%), ремонтом бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры (14,9%), ремонтом и техническим обслуживанием автотранспорта (12,5%). На долю обращений по иным видам услуг (услуги ателье, парикмахерских, фотосалонов и прочее) приходится 21,9%.

Основные причины обращений потребителей в данной сфере:

- ненадлежащее качество оказания услуги (выполнения работы) – 356 обращений (61,7%);
- нарушение срока оказания услуги (выполнения работы)– 170 обращений (29,5%);
- иные причины (недостоверная информация, навязывание дополнительных платных услуг и прочее) – 51 обращение (8,8%).

По вопросам оказания **жилищно-коммунальных услуг** в 2022 году поступило 39 обращений, что составляет 1,0% от общего количества обращений.



Количество обращений в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг за 2021-2022 годы представлено в таблице 4.

Таблица 4

№ п\п	Жилищно-коммунальные услуги	Кол-во обращений	
		2021 год	2022 год
1	Ремонт и содержание общего имущества	26	7
2	Водоснабжение	27	18
3	Электроснабжение	8	5
4	Теплоснабжение	13	7
5	Канализация, вывоз бытовых отходов	4	0
6	Газоснабжение	0	1
7	Капитальный ремонт МКД	0	1
Итого		78	39

Основными причинами обращений потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг являлись неудовлетворительное водоснабжение квартир, некачественный ремонт и содержание общедомового имущества, невыполнение работ по обслуживанию сантехнического оборудования, снижение нормативных параметров температуры воздуха в жилых помещениях.

В сфере **финансовых услуг (услуги банков и страховщиков)** в 2022 году поступило 28 обращений, что составило 0,7% от общего количества обращений.



Обращения потребителей по оказанию финансовых услуг чаще были вызваны следующими причинами:

- непредоставление полной, достоверной информации об услуге – 32,1%;
- навязывание дополнительных платных услуг без согласия потребителя – 17,9%;
- отказ от услуги в одностороннем порядке – 17,9%;
- иные вопросы (о погашении кредита, работе коллекторов) – 32,1%.

Жалобы потребителей на оказание дополнительных платных услуг без согласия потребителя чаще поступали на оказание услуги добровольного страхования имущества либо жизни потребителя при заключении кредитных договоров.

В некоторых случаях при заключении кредитного договора оформлялась дополнительно кредитная карта, при этом потребителю не разъяснялось, что данная услуга является дополнительной и платной.

Услуги связи - 43 обращения, что составляет 1,1% от общего количества обращений за 2022 год.



В зависимости от вида услуги обращения в данной подгруппе распределились следующим образом:

- по оказанию услуг телефонной (в том числе сотовой) связи – 41,8%;
- услуг Интернет-связи – 48,8%;
- цифрового и кабельного телевидения – 4,7%;
- почтовой связи – 4,7%.

Причинами обращений стали: неудовлетворительное качество услуги (55,8%), неполная и недостоверная информация о предоставляемой услуге, несвоевременное информирование о тарифных планах на услуги (7,0%), отказ потребителя от договора оказания услуги (30,2%), иные поводы (7,0%).

Туристические и экскурсионные услуги - 49 обращений, что составляет 1,2% от общего количества обращений за 2022 год.



Основными мотивами обращений являлись ненадлежащее оказание туристских услуг (невыполнение турагентом обязательств по бронированию тура, перечислению денежных средств туроператору, отказ туроператора возратить уплаченные суммы при изменении существенных условий договора и т.п.) (42,9% от общего количества жалоб в данной сфере) и отказ потребителей от туристической путевки по личным причинам (42,9%).

Услуги пассажирского транспорта - 27 обращений, что составляет 0,7% от общего количества обращений за 2022 год.



В зависимости от вида услуги обращения в данной подгруппе распределились следующим образом:

- перевозки пассажиров, грузов автотранспортом, в том числе такси – 48,1%;
- перевозки воздушным транспортом – 48,1%;
- перевозка железнодорожным транспортом – 3,8%.

Поводом обращений стало: ненадлежащее качество оказанной услуги, в том числе повреждение груза во время перевозки (40,8%), добровольный отказ гражданина от приобретенной услуги (33,3%), нарушение срока оказания услуги, в том числе срока перевозки груза, задержка либо отмена рейса, отказ в возмещении убытков вследствие задержки, отмены рейса (11,1%), иные поводы (14,8%).

Предъявление потребителем требования в письменной форме «дисциплинирует» продавца (исполнителя), так как в претензии четко и конкретно изложены требования потребителя и обоснование этих требований нормами конкретных нормативных правовых актов. Многолетний опыт деятельности подтверждает эффективность метода предъявления требований в письменной форме: в основном только при письменном предъявлении претензии к продавцу (исполнителю) решаются многие конфликтные ситуации, возникающие между потребителями и продавцами (исполнителями) и обеспечивается досудебное урегулирование спорных правоотношений между потребителями и хозяйствующими субъектами. В 2022 году оказана помощь потребителям в составлении 1 976 письменных претензий на сумму более 94 млн. рублей.

СОДЕЙСТВИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В РЕАЛИЗАЦИИ ИХ ПРАВА НА СУДЕБНУЮ ЗАЩИТУ



В 2022 году отделом было подготовлено 10 исковых заявлений от имени потребителей на общую сумму 579 000 рублей (без учета штрафа).

По 2 искам приняты решения в пользу потребителей на общую сумму 103 000 рублей, заключено 2 мировых соглашения. На стадии рассмотрения в суде с начала года находится 6 исковых заявлений.

Значительно облегчает потребителям самостоятельную защиту прав в суде и предоставленные ему Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» процессуальные льготы: освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины и возможность предъявления потребителями исков не только по месту жительства или пребывания истца, но и по месту нахождения организации или места жительства индивидуального предпринимателя; по месту

заключения или исполнения договора; по месту нахождения филиала или представительства организации, если иск вытекает из их деятельности.

Поводами для обращения в суд стали:

- ненадлежащее качество выполнения работ и оказания услуг (ст. 29-31 Закона) – 2 иска;

- споры, связанные с приобретением товаров ненадлежащего качества (ст. 4, 18-24 Закона) – 5 исков;

- нарушение сроков поставки товара (ст. 23.1. Закона) – 1 иск;

- нарушение сроков выполнения работ по изготовлению мебели (ст. 27-28, 31 Закона) – 1;

- нарушение права потребителя на достоверную информацию о товаре, услуге (ст. 8-10, 12 Закона) – 1 иск.



Практика показывает, что при разрешении дел в суде в пользу потребителей, сумма первоначальных требований, предъявляемых в досудебном порядке, увеличивается в разы за счет взыскания неустоек и штрафа за несоблюдение досудебного порядка. Большие суммы, присужденные к взысканию с ответчиков в пользу потребителей, дисциплинируют продавцом (исполнителей) и стимулируют их не доводить дело до судебного разбирательства, удовлетворить требование потребителя до рассмотрения дела в суде либо в ходе рассмотрения дела предложить заключение мирового соглашения.

ИНФОРМАЦИОННО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Одним из основополагающих и общепризнанных международных прав в области защиты прав потребителей является право на потребительское просвещение. Среди факторов, оказывающих влияние на формирование правовой

культуры и позитивного типа правосознания и поведения, выделены следующие факторы:

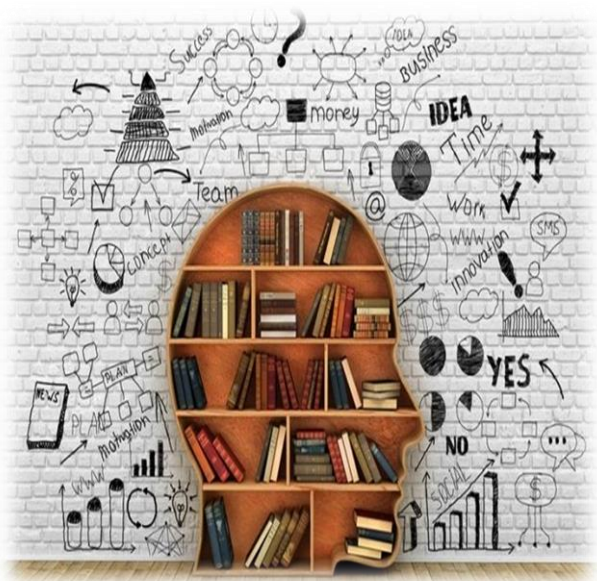
- характер воспитания и моральный климат в семье, законопослушное поведение родителей;

- качественный уровень воспитания и обучения в образовательных учреждениях различного типа и вида, в том числе закрепление и развитие у учащихся основ правосознания;

- распространение и использование доступных для восприятия информационных материалов, формирующих правовую грамотность и правосознание населения, в печатном, электронном, аудиовизуальном и ином виде, а также с помощью средств массовой информации;

- понятность, доступность и эффективность законодательства, реализация в законодательстве принципов справедливости и равноправия, обеспечения соответствия норм права интересам и потребностям различных социальных групп;

- обеспечение правопорядка в жизненно важных для большинства граждан сферах жизни, соблюдение нормативных требований организациями, осуществляющими реализацию товаров и оказывающими услуги населению.



Подготовлено и размещено более 1100 информационных материалов в сети Интернет:

- на официальном портале Администрации города Сургута 40 материалов

- в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/pravapotrebiteleysurgut>) 979 материалов

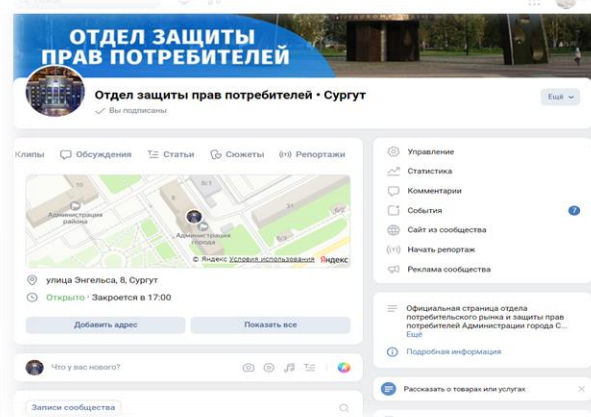
- в мессенджере Телеграмм (<https://t.me/pravapotrebiteley>) 82 материала.

Информирование и просвещение граждан о потребительских правах, практическом применении законодательства о защите прав потребителей в 2022 году проводилось в нескольких направлениях:

- индивидуальное консультирование граждан, непосредственно обратившихся к специалистам отдела по защите прав потребителей;

- организация массового просвещения и правового информирования в области защиты прав потребителей с привлечением средств массовой информации и Интернет-ресурсов;

- проведение очных встреч (лекций, открытых уроков) с жителями города.



В рамках Всемирного дня прав потребителей отделом потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута 15 марта 2022 года организована работа «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей.

Дополнительно для граждан было разработано 900 информационно-справочных материалов (памятки, буклеты, брошюры) по тематике защиты прав потребителей, которые распространялись в местах массового пребывания граждан: в офисах МКУ «МФЦ г. Сургута», на информационных стендах многоквартирных домов, в образовательных учреждениях и библиотеках города, на официальном портале Администрации города и в социальных сетях.



На официальном портале Администрации города в разделе «Защита прав потребителей» (<http://admsurgut.ru/rubric/19156/Zaschita-prav-potrebiteley>) регулярно размещаются, и своевременно актуализируются, информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей:

- информация о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав в рубрике «Полезная информация»;
- о контактах и графике работы отдела;
- об изменениях в законодательстве в рубрике «Новости»;
- нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей, с возможностью копирования их потребителями;
- контактная информация контрольно-надзорных органов и других организаций, предоставляющих консультации потребителям в рубрике «Полезные телефоны»;
- образцы наиболее востребованных видов претензий, исковых заявлений;
- тематические разделы в рубриках «Финансовая грамотность граждан» и «Школа грамотного потребителя услуг ЖКХ», «Здоровое питание. Качество и безопасность пищевых продуктов», «Услуги связи» с информационными материалами для потребителей по соответствующей тематике;
- иная актуальная информация, в том числе на основании мониторинга информации с сайтов Роспотребнадзора, Роскачество, Центрального банка Российской Федерации и др. («Новости»), информация о деятельности администрации в сфере защиты прав потребителей («Отчеты», «Правовое регулирование деятельности отдела по защите прав потребителей»).



В течение 2022 года при содействии структурных подразделений Администрации города и их подведомственных учреждений было проведено 50 информационно-просветительских мероприятий (встреч, семинаров, тематических занятий, открытых уроков, викторин), направленных на повышение правовой грамотности населения, в том числе:

1) 37 мероприятий в муниципальных образовательных учреждениях, подведомственных департаменту образования Администрации города:

- МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова», тематические уроки «Финансовая грамотность: защита прав потребителей финансовых услуг» (49 человек, 9-10 классы).

- МБОУ гимназия №2, тематические уроки «Финансовая грамотность: Как защитить свои права как потребителя?» (54 человека, 9 классы).

- МБОУ гимназия имени Ф.К. Салманова, тематические уроки «Право имею!» (41 человек, 10-11 классы).

- МБОУ лицей №1, информационные уроки «Кто защищает права потребителей финансовых услуг», «Я имею право знать» (569 человек, 5-10 классы).

- МБОУ Сургутский естественно-научный лицей, тематические уроки, приуроченные ко Дню прав потребителей (62 человека, 3-10 классы).

- МБОУ лицей №3, тематические занятия «Десять правил защиты прав потребителей финансовых услуг» (9-10 классы).

- МБОУ лицей им. Хисматулина В.И., тематические уроки «Как защитить права потребителя» (75 человек, 9 классы).

- МБОУ СОШ №1, тематические уроки «3 кита экономики», «Права потребителей» (437 человек, 3-8 классы).

- МБОУ СОШ №3, классные часы: «Кибербезопасность» (2-11 классы).

- МБОУ СОШ №4 им. Л.И. Золотухиной, внеклассное мероприятие «Потребитель, знай свои права!», интерактивная игра «Всемирный день прав потребителей», лекция «Защита прав потребителей» (164 человека, 8-10 классы).

- МБОУ СОШ №5, игра-путешествие «Права детей» (15 человек, 10 классы; 522 человека, 1-4 классы).

- МБОУ СОШ №6, деловая игра «Защита прав потребителя» (457 человек, 5-9 классы).
- МБОУ СОШ №7, тематические уроки «Справедливые цифровые финансовые услуги» (501 человек, 5-11 классы).
- МБОУ СОШ №8 им. Сибирцева А.Н., классные часы «Потребительские знания со школьной скамьи» (568 человек, 2-10 классы).
- МБОУ СШ №9, уроки финансовой грамотности (5-11 классы).
- МБОУСОШ №10, тематические уроки «С деньгами на ты!» (653 человека, 5-11 классы).
- МБОУ СШ №12, урок финансовой грамотности (784 человека, 4-8 классы).
- МБОУ «СТШ», тематические уроки «Цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия» (1 001 человек, 5-8 классы).
- МБОУ СОШ №15, тематические уроки «Справедливые цифровые финансовые услуги» 769 человек, 5-11 классы).
- МБОУ «Перспектива», тематические уроки «Я – покупатель» (811 человек, 2-4 классы).
- МБОУ НШ «Прогимназия», классные часы «Потребительские права в цифровую эпоху» (565 человек, 2-4 классы).
- МБОУ СОШ №18 им. В.Я. Алексеева, уроки финансовой грамотности «Права потребителя и обязанности производителя» (170 человек, 7-10 классы).
- МБОУ СОШ №19, включение вопроса в повестку общешкольного родительского собрания «Правила пользования финансовыми услугами. Советы родителям», игра «Потребительские права в цифровую эпоху» (родители учащихся 1-11 классов - 89 человек; 53 человека, 6 классы).
- МБОУ СОШ №20, классные часы «Осторожно, мошенники!», викторина «Защита прав потребителей в финансовой сфере», своя игра «Финансовые услуги и мошенничество» (2 683 человека, 1-11 классы).
- МБОУ СОШ №22 им. Г.Ф. Пономарева, тематический урок «Финансовые риски и как от них защититься» (82 человека, 7-9 классы).
- МБОУ СОШ №24, единый урок прав потребителя под девизом «Справедливые цифровые финансовые услуги» (378 человек, 6-11 классы).



- МБОУ СОШ №25, уроки финансовой грамотности «Права потребителя» (126 человек, 6-9 классы).

- МБОУ СОШ №26, включение вопроса в повестку родительского собрания «Правила пользования финансовыми услугами. Советы родителям», деловая игра «Защита прав потребителей» (родители учащихся 9 и 11 классов - 78 человек; 562 человека, 9, 11 классы).

- МБОУ СОШ №27, тематические уроки «Финансовая грамотность: защита прав потребителей финансовых услуг» (19 человек, 8-9 классы).

- МБОУ СОШ №29, тематические открытые уроки «Как защитить свои права как потребитель?» (486 человек, 5-9 классы).

- МБОУ НШ №30, тематические открытые уроки «Как защитить свои права как потребитель?» (268 человек, 3-4 классы).

- МБОУ СШ №31, тематические уроки «Финансовая грамотность: Как защитить свои права как потребителя?» (711 человек, 7-10 классы).

- МБОУ СОШ №32, внеурочный курс «Финансовая грамотность – надежный вклад в будущее» (738 человек, 1-9 классы).

- МБОУ СОШ №44, тематические уроки: «Финансовая безопасность», «Как защититься от мошенников?» (542 человека, 5-10 классы).

- МБОУ СОШ №45, тематические уроки «Финансовая грамотность: Как защитить свои права как потребителя?» (226 человек, 8 классы).

- МБОУ СОШ №46, конкурс на лучшую памятку покупателю, информационный урок «Моя социальная корзина», оформление информационного стенда по вопросам защиты прав потребителей (490 человек, 1-10 классы).

- МБВ (с) ОУ О (с) ОШ №1, включение вопроса в родительские собрания «Финансовая безопасность в Интернете. Советы родителям», уроки финансовой грамотности «Цифровые финансовые услуги и каналы взаимодействия» (родители учащихся 9-11 классов - 179 человек; 109 человек, 9-10 классы).





2) 1 лекция в Сургутском институте экономики, управления и права на тему «Справедливые цифровые финансовые услуги» (34 человека, студенты 1-2 курсов).

3) 6 открытых тематических уроков в МБОУ СОШ № 45 и МБОУ СОШ № 46 на тему «Права потребителей и их реализация» (171 человек, 7-11 классы).

4) 6 встреч в пунктах по работе с населением МКУ «Наш город» по теме «Права потребителей и их реализация» (52 человека, пенсионеры).



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ для ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Местонахождение отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города:

улица Энгельса, дом 8, кабинет 103, город Сургут, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, 628408.

Контактные телефоны:

- начальник отдела:
8 (3462) 52-22-76;
- специалисты отдела:
8 (3462) 23-04-65, 52-21-88;
- факс: 8 (3462) 52-21-03.



График работы отдела:

понедельник - пятница: с 9.00 до 17.12;

перерыв на обед: с 13.00 до 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты отдела:

potrebitel@admsurgut.ru.

Адрес официального портала Администрации города:

www.admsurgut.ru.

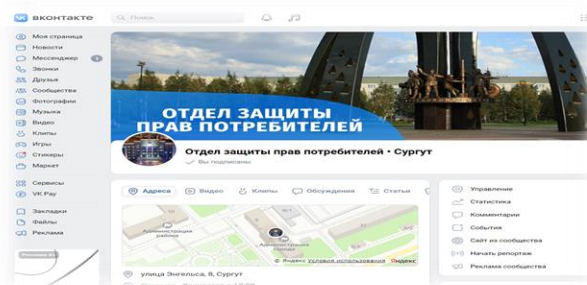
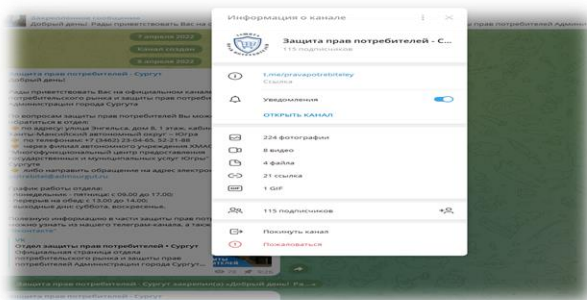
Аккаунт «Защита прав потребителей Сургут» в:

- мессенджере «Телеграмм» (<https://t.me/pravapotrebiteley>);
- социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/public208106962>).

«Телеграмм»



«ВКонтакте»





КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТДЕЛА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СУРГУТА

адрес: 628408, г. Сургут, ул. Энгельса, 8, кабинеты 101, 103, 104, 105
www.admsurgut.ru

Гаврикова Дарья Анатольевна, начальник отдела, кабинет № 101, телефон +7 (3462) 52-22-76, электронная почта gavrikova_da@admsurgut.ru;
Яцик Михаил Михайлович, заместитель начальника отдела, кабинет № 104, телефон +7 (3462) 52-20-92, электронная почта yatsik_mm@admsurgut.ru;
Лукманова Лилия Ансаровна, специалист-эксперт, кабинет № 105, телефон +7 (3462) 52-21-32, электронная почта lukmanova_la@admsurgut.ru;
Ружинских Светлана Валерьевна, специалист-эксперт, кабинет № 103, телефон +7 (3462) 23-04-65, электронная почта ruzhinskih_sv@admsurgut.ru;
Бурانشина Айгуль Миратовна, специалист-эксперт, кабинет № 104, телефон +7 (3462) 52-21-03, электронная почта buranshina_am@admsurgut.ru;
Чернявская Светлана Сергеевна, главный специалист, кабинет № 105, телефон +7 (3462) 52-21-05, электронная почта chernyavskaya_ss@admsurgut.ru;
Савостина Елена Александровна, главный специалист, кабинет № 104, телефон +7 (3462) 52-21-06, электронная почта savostina_ea@admsurgut.ru;
Медков Артур Дмитриевич, ведущий специалист, кабинет № 103, телефон +7 (3462) 52-21-88, электронная почта medkov_ad@admsurgut.ru;
Скороходова Мария Алексеевна, главный специалист, кабинет № 104, телефон +7 (3462) 52-23-79, электронная почта Skorohodova_ma@admsurgut.ru;
Чепурченко Юлия Сергеевна, специалист I категории, кабинет № 105, телефон +7 (3462) 52-21-32, электронная почта chepurchenko_yus@admsurgut.ru

Используемые в материале фото получены из общедоступных источников сети Интернет