1. **УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ДОКЛАД**

**ПО ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ**

1. **УПРАВЛЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА II КВАРТАЛ 2017**

**ОРЕНБУРГ**

**2017**

**ВВЕДЕНИЕ.**

Доклад по правоприменительной практике Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области (далее - Управление) подготовлен в соответствии с Методическими рекомендациями по организации и проведению публичных обсуждений результатов правоприменительной практики, руководств по соблюдению обязательных требований органа государственного контроля (надзора), утвержденными на заседании проектного комитета по основному направлению стратегического развития «Реформа контрольно-надзорной деятельности».

В соответствии с пунктами 2 и 3 части 2 статьи 8.2 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ, положениями паспорта проекта «Внедрение системы комплексной профилактики нарушений обязательных требований» приоритетной программы «Реформа контрольной и надзорной деятельности» Управлением организовано проведение ежеквартальных публичных обсуждений результатов правоприменительной практики, руководств по соблюдению обязательных требований, входящих в компетенцию Роспотребнадзора.

Управление является территориальным органом федерального органа исполнительной власти, осуществляющим функции по осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Федеральный государственный контроль (надзор) осуществляется государственными гражданскими служащими Управления и его территориальных отделов в строгом соответствии с Положением об Управлении, утвержденным приказом Роспотребнадзора 09.07.2012 № 693, а также с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее по тексту - Федеральный закон № 294-ФЗ).

В июле 2016 года в Федеральный закон № 294-ФЗ внесены существенные изменения. Одним из новелл является понятие «профилактика нарушений обязательных требований». Требования к организации и проведению мероприятий, направленных на профилактику нарушений обязательных требований предусмотрены статьей 8.2. Федерального закона № 294-ФЗ.

Во исполнение требований статьи, в рамках профилактики предупреждения нарушений, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в сети «Интернет» в открытом доступе на официальном сайте Управления размещены перечни актов, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

Согласно Федеральному закону 294-ФЗ государственный контроль (надзор) - одна из основных функций государства, осуществляемая в целях контроля исполнения нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования.

Осуществление государственного контроля (надзора) направлено на предупреждение нарушения прав, пресечение нарушений обязательных требований, наказание виновных лиц.

Одной из основных форм контрольно-надзорной деятельности являются проверки, под которыми понимается совокупность проводимых органом государственного контроля (надзора) в отношении юридического лица, индивидуального предпринимателя мероприятий по контролю для оценки соответствия осуществляемых ими деятельности или действий (бездействия), производимых и реализуемых ими товаров (выполняемых работ, предоставляемых услуг) обязательным требованиям.

Контрольно-надзорная деятельность реализуется Управлением посредством организации и проведения проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (плановые и внеплановые, выездные, документарные), испытаний и экспертиз, рассмотрения жалоб, заявлений, сообщений средств массовой информации и т.д.

Деятельность Управления по осуществлению проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по выполнению ими обязательных требований в установленной сфере деятельности Роспотребнадзора регламентируется следующими документами:

* Федеральным законом от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
* Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
* Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;
* Федеральным законом от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
* Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
* Федеральным законом от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Работа Управления с 2016 года по ведению контрольно-надзорной деятельности проводится также в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 17.08.2016 N 806 (ред. от 02.03.2017) "О применении риск-ориентированного подхода при организации отдельных видов государственного контроля (надзора) и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (вместе с "Правилами отнесения деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и (или) используемых ими производственных объектов к определенной категории риска или определенному классу (категории) опасности")

Проведение плановых проверок в отношении объектов государственного надзора в зависимости от присвоенной категории риска осуществляется со следующей периодичностью:

* для категории чрезвычайно высокого риска - один раз в календарном году;
* для категории высокого риска - один раз в 2 года;
* для категории значительного риска - один раз в 3 года;
* для категории среднего риска - не чаще чем один раз в 4 года;
* для категории умеренного риска - не чаще чем один раз в 6 лет.

В отношении объектов государственного надзора, отнесенных к категории низкого риска и где категория риска не просчитана плановые проверки, не проводятся.

Плановые проверки в отношении объектов:

* оказывающих амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь;
* оказывающих стационарную и санаторно-курортную медицинскую помощь;
* дошкольное и начальное общее образование;
* основное общее и среднее общее образование;
* деятельность детских лагерей;
* предоставление социальных услуг с обеспечением проживания

проводятся с кратностью утвержденной Постановлением Правительства № 944.

Управлением реализуется разработанная программа профилактики нарушений обязательных требований санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей на 2017 г.

В рамках профилактики предупреждения нарушений, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, в открытом доступе на официальном сайте Управления размещены перечни актов, содержащие обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по контролю при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей и федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора. Данные перечни регулярно актуализируются.

**РЕЗУЛЬТАТЫ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Всего во II квартале 2017 года проведено 785 контрольно-надзорных мероприятий, из них 448 (57%) плановые.

Удельный вес проверок по которым выявлены правонарушения 691 (88%), из них плановых проверок 445, таким образом, в 99,3% случаев проведения плановых проверок выявлены правонарушения.

Общее количество выявленных правонарушений 1376, в среднем по результатам одной проверки выявлено 1,8 правонарушения, а по результатам одной плановой проверки 2,3.

Удельный вес проверок, по которым выданы предписания 90,4%, по плановым проверкам 100%.

Должностными лицами Управления и судами Оренбургской области вынесено 1558 постановлений по делам об административных правонарушениях, из них в виде штрафа - 1192, предупреждений – 339, административного штрафа с конфискацией – 17, административного приостановления деятельности – 8, обязательных работ – 2. Общая сумма наложенных штрафов составила 5901,6 тыс. рублей.

За I полугодие 2017 года сумма наложенных штрафов по сравнению с аналогичным периодом 2016 года снизилась на 23% что обусловлено внесением изменений в Кодекс РФ об административных правонарушениях с 01.07.2016, в части вступления в законную силу статьи 4.1.1.

Взыскание административных штрафов за I полугодие 2017 года составила 96%, что на 12% выше, чем за аналогичный период 2016 года. Управлением принимаются действенные меры по взысканию задолженности по всем фактам неоплаченных штрафов. Хороший результат, достигнут за счет дополнительного уведомления должников за 10 дней до окончания срока добровольной оплаты административного штрафа. Благодаря этой мере значительно снизилось количество постановлений по делам об административных правонарушениях, направляемых на принудительное взыскание в соответствующие подразделения УФССП России и достигается значение установленного ведомственного целевого показателя.

**ИНФОРМАЦИЯ О ТИПОВЫХ И МАССОВЫХ НАРУШЕНИЯХ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ**

**НАДЗОР ПО ГИГИЕНЕ ПИТАНИЯ**

При осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора выявлены следующие типовые нарушения основополагающих положений Закона N 52-ФЗ, в том числе:

- статьи 11, устанавливающей общие требования по соблюдению санитарного законодательства Российской Федерации;

- пунктов 1, 2 и 6 статьи 15 - реализация пищевых продуктов, оказывающих вредное воздействие на здоровье человека вследствие несоответствия их санитарно-эпидемиологическим требованиям, непринятие мер хозяйствующими субъектами по снятию их с реализации (это также явилось нарушением статьи 3, пункта 1 статьи 15, пункта 1 статьи 24 Закона N 29-ФЗ);

- пункта 1 статьи 17 в связи с неисполнением санитарно-эпидемиологических требований при организации питания населения в специально оборудованных местах (столовых, ресторанах, кафе, барах и других), в том числе при приготовлении пищи и напитков, их хранении и реализации населению, для предотвращения возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений);

- пункта 1 статьи 23 и статей 24 и 27 в связи с эксплуатацией предприятий торговли (оказания услуг) с нарушением требований к уровням шума, вибрации, соблюдение которых требуется в целях обеспечения безопасных и безвредных условий проживания к жилым помещения, расположенным в жилых домах, в которые были встроены (к которым были пристроены) данные предприятия;

- статьи 32, выразившиеся в отсутствии организации проведения производственного контроля (что также явилось нарушением статьи 22 Закона N 29-ФЗ);

- статьи 34 не проведение предварительных и периодических медицинских осмотров, допуске к работе работников, отказывающихся от прохождения медицинских осмотров, без данных о прохождении медицинских осмотров в личных медицинских книжках (что также нарушает пункт 1 статьи 23 Закона N 29-ФЗ);

- статьи 36 без проведения профессиональной гигиенической подготовки и аттестации должностных лиц и работников организаций (что также явилось нарушением статьи 23 Закона N 29-ФЗ).

Требования к обеспечению качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека, обороту пищевых продуктов, установленные Законом N 29-ФЗ, нарушались хозяйствующими субъектами, осуществляющими производство и обращение пищевой продукции в рассматриваемом периоде в следующих случаях:

пункт 2 статьи 3 - в обороте предприятий общественного питания находилась продукция без маркировочного ярлыка, с истекшим сроком годности, без сопроводительных документов; в детские и социальные учреждения допускалась поставка фальсифицированной (не соответствующей показателям идентификации по жирно-кислотному составу) молочной продукции;

статья 17 - нарушение требований нормативных и технических документов при изготовлении пищевых продуктов;

пункты 1 и 3 статьи 19 - нарушение условий хранения пищевой продукции;

В сфере технического регулирования наиболее часто выявлялись следующие нарушения положений Закона N 184-ФЗ:

статья 23, пункт 2 статьи 28 - допускался выпуск в обращение продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без осуществления такого подтверждения соответствия;

пункты 2 и 5 статьи 24 - отсутствие доказательств подтверждения продукции требованиям технических регламентов при декларировании пищевой продукции;

Кроме этого при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора выявлялись нарушения санитарных правил, допускаемые организациями общественного питания (СП 2.3.6.1079-01):

пункт 2.2 - в организации общественного питания загрузка пищевых продуктов осуществляется со стороны двора жилого дома, с торца здания под окнами жилых квартир;

пункт 3.8 - производственные и моечные ванны в производственном помещении присоединены к канализационной сети без воздушного разрыва;

пункт 3.11 - канализация организации общественного питания, расположенной в жилом доме, объединена с внутридомовой хозяйственно-фекальной канализацией;

пункт 3.14 - в организации отсутствует туалет и раковины для мытья рук посетителей;

пункт 4.6 - несоблюдение требования об оборудовании системы вытяжной вентиляции организаций, расположенных в зданиях иного назначения, отдельно от системы вентиляции этих зданий; нарушение установленного 1-метрового норматива выступа шахты вытяжной вентиляции над коньком крыши или поверхностью плоской кровли;

пункты 5.1, 8.1 - объемно-планировочными решениями помещений нарушена последовательность (поточность) технологических процессов, не исключены встречные потоки сырья, сырых полуфабрикатов и готовой продукции, использованной и чистой посуды;

пункт 5.5 - отделка стен материалами, не предусматривающими возможность влажной уборки и дезинфекции, нарушение целостности отделки;

пункт 5.9 - в цехах для приготовления холодных блюд и на участке порционирования готовых блюд не установлены бактерицидные лампы;

пункт 5.12 - не проводится дезинсекция и дератизация помещений при наличии синантропных членистоногих и грызунов;

пункт 5.13 - для уборки туалетов используется уборочный инвентарь, хранящийся совместно с другим уборочным инвентарем;

пункт 5.16 - в организациях общественного питания не проводится косметический ремонт по мере необходимости;

пункт 6.5 - разделочный инвентарь (разделочные ножи и доски) не имеет специальную маркировку;

пункт 6.19 - для мытья кухонной и столовой посуды используется губчатый материал, качественная обработка которого невозможна;

пункт 6.21 - отсутствие в моечном отделении инструкции о правилах мытья посуды и инвентаря с указанием концентраций и объемов применяемых моющих и дезинфицирующих средств;

пункты 7.7, 7.8 - отсутствие документов, подтверждающих безопасность, на поступившее в организацию продовольственное сырье и пищевые продукты;

пункты 7.11, 7.23, 7.26 и 7.28 - нарушены условия хранения продуктов по видам продукции;

пункт 7.29 - отсутствие маркировочного ярлыка каждого тарного места с указанием срока годности данного вида продукции на используемый продукт;

пункт 8.4 - сырые и готовые продукты обрабатывается совместно;

пункт 8.9 - отсутствие отдельных столов и разделочного инвентаря для обработки сырой птицы;

пункт 9.1 - в установленном порядке не проводится бракераж (оценка качества полуфабрикатов, блюд и кулинарных изделий);

пункты 13.1, 13.3 - допущены к работе лица не прошедшие предварительные при поступлении и периодические медицинские осмотры, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию, отсутствие личных медицинских книжек;

пункт 14.1 - не проводится производственный контроль. Необходимо обратить внимание, что в соответствии со статьей 10 ТР ТС 021/2011, при осуществлении процессов производства (изготовления) пищевой продукции, связанных с требованиями безопасности такой продукции, изготовитель должен разработать, внедрить и поддерживать процедуры, основанные на принципах ХАССП.

Предприятия продовольственной торговли допускают несоблюдение СП 2.3.6.1066-01, связанные со следующими типовыми нарушениями:

пункт 2.4 - допущена загрузка пищевых продуктов с торца жилого дома, где расположены окна квартир;

пункт 2.7 - для сбора мусора и пищевых отходов используются общие контейнеры;

пункт 3.7 - объединение производственной канализации с канализацией жилого дома;

пункт 4.8 - отсутствие защитных плафонов на светильниках в помещениях для хранения и реализации пищевых продуктов;

пункт 5.9 - отделка помещений организаций торговли материалами, не устойчивыми к воздействию влаги, моющих и дезинфицирующих средств;

пункт 6.2 - холодильные установки в организациях торговли не оснащаются термометрами для контроля температурного режима хранения пищевых продуктов;

пункт 6.4 - отсутствие термометров и психрометров в складских помещениях для контроля за температурно-влажностным режимом хранения продуктов;

пункт 7.6 - при хранении пищевых продуктов не соблюдаются правила товарного соседства;

пункт 7.7 - допускается совместное хранение сырых продуктов и полуфабрикатов вместе с готовыми пищевыми продуктами, а также хранение в складских помещениях для пищевых продуктов тары, тележек, хозяйственных материалов и непищевых товаров;

пункт 7.8 - пищевые продукты в складских помещениях, охлаждаемых камерах, подсобных помещениях хранятся не на стеллажах, поддонах или подтоварниках, допускается складирование незатаренной продукции непосредственно на полу, навалом;

пункт 8.4 - подготовка, взвешивание и упаковка сырых и готовых к употреблению пищевых продуктов производится совместно, продажа сырых продуктов и полуфабрикатов из них производится не в специальных отделах, совместно с реализацией готовых к употреблению продуктов;

пункт 8.16 - в местах продажи яиц отсутствует овоскоп, что исключает проверку качества яиц по просьбе покупателей;

пункт 9.3 - в организациях мелкорозничной торговли допускается хранение тары на прилегающей территории;

пункт 10.3 - осветительные приборы, арматура, остекленные поверхности окон и проемов не содержатся в чистоте и не очищаются по мере загрязнения;

пункты 13.1, 13.2 - лица, поступающие на работу в организации торговли, не проходят медицинские осмотры, профессиональную, гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке, отсутствие личных медицинских книжек;

пункт 13.3 - в организациях торговли отсутствуют необходимые условия для соблюдения правил личной гигиены персонала (отсутствует мыло, туалетная бумага).

**НАДЗОР ПО ГИГИЕНЕ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ**

В ходе контрольно-надзорных мероприятий установлены основные типичные нарушения требований санитарного законодательства:

Несоблюдение норм площади в групповых на 1 ребенка в дошкольных образовательных организациях, нарушение п. 1.9 СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций".

Наличие дефектов внутренней отделки помещений, не позволяющих качественно проводить влажную уборку и дезинфекцию, нарушение п.5.1, п.5.5 СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", п 4.28, п.4.29 СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях".

Несоответствие уровней освещенности в учебных помещениях нормативным значениям, нарушение п.7.2.4 СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях".

Нарушения в обеспечении мебелью, соответствующей требованиям гигиенических нормативов и росто-возрастным показателям детей, нарушение п.5.1, п.5.3 СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях".

Составление расписания учебных занятий без учета дневной и недельной умственной работоспособности обучающихся и шкалы трудности предметов, нарушение п.10.7, п.10.8 СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях".

Несвоевременное прохождение медицинского осмотра, отсутствие сведений о профилактических прививках у работников, нарушение п.19.1 СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", п.11.8 СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях".

Нарушение требований к санитарному содержанию помещений, в том числе к режиму дезинфекции (отсутствие инструкций на дез. средства, несоблюдение правил их разведения), нарушение п.17.3, п.17.5 СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", п.12.3, п.12.4, п.12.8 СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях".

Отсутствие условий для соблюдения личной гигиены детьми (отсутствие мыла, туалетной бумаги, электро- или бумажных полотенец), нарушение п.12.7 СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях".

Не соблюдение требований к организации питания детей:

- использование кухонной посуды, инвентаря не по назначению, нарушение п.14.8 СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", п.8.6 СанПиН 2.4.5.2409-08 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования";

- прием продуктов без сопроводительной документации, подтверждающей качество и безопасность, нарушение п.14.1СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", п.14.5 СанПиН 2.4.5.2409-08 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования";

- нарушение условий хранения пищевых продуктов, нарушение п.14.2, п. 14.4СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", п.8.29 СанПиН 2.4.5.2409-08 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования";

- не соблюдение правил мытья посуды, нарушение п.п. 13.10-13.14СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", п.п.5.8-5.12, п.5.16 СанПиН 2.4.5.2409-08 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования";

- нарушение требований к ведению документации на пищеблоках, нарушение п.14.1, п.14.23СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", п.14.5, п.14.6 СанПиН 2.4.5.2409-08 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования";

- несоответствие фактического меню примерному, нарушение п.15.5СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", п. 6.22 СанПиН 2.4.5.2409-08 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования".

**НАДЗОР ПО КОММУНАЛЬНОЙ ГИГИЕНЕ**

Наиболее типичными являются нарушения санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений и общественных помещений, зданий, сооружений (ст. 6.4 КоАП РФ); нарушение санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде, а также к питьевому и хозяйственно-бытовому водоснабжению (ст. 6.5 КоАП РФ); несоблюдение санитарно-эпидемиологических требований при сборе, накоплении, использовании, обезвреживании, транспортировании, размещении и ином обращении с отходами производства и потребления (ст. 8.2 КоАП РФ).

Так, в результате осуществления Управлением мероприятий, направленных на реализацию поручений Правительства Российской Федерации, положений Федерального закона от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» выявляются нарушения, такие как:

 - отсутствие проектов зон санитарной охраны питьевых водоисточников;

- отсутствие санитарно-эпидемиологических заключений на проекты зон санитарной охраны и сами водные объекты - источники питьевого водоснабжения, о соответствии их санитарным правилам и условиям безопасного использования для здоровья населения;

- не на всех источниках централизованного хозяйственно-питьевого водоснабжения организована зона санитарной охраны и соблюдается режим в ее поясах;

- не организован производственный лабораторный контроль качества питьевой воды, подаваемой населению;

- неудовлетворительные результаты лабораторного контроля качества питьевой воды по данным мониторинга;

- не для всех систем централизованного водоснабжения определены гарантирующие (эксплуатирующие) организации;

- отсутствие на скважинах аппаратуры для систематического контроля объема добываемой питьевой воды;

- к работам по обслуживанию водопроводных сетей и сооружений допускаются лица без прохождения периодических профилактических медицинских осмотров и гигиенического обучения.

Продолжают выявляться нарушения и при надзоре за лечебно -профилактическими учреждениями, так например:

- к работам допускаются лица не прошедшие периодический медицинский осмотр в полном объеме;

- нарушения при эксплуатации систем вентиляции;

- в местах установки раковин, а также оборудования, эксплуатация которого связана с возможным увлажнением стен и перегородок, не предусмотрена отделка последних керамической плиткой или другими влагостойкими материалами;

- поверхность стен, полов и потолков помещений имеет множественные дефекты отделки, т.е. поверхности потолков, стен не является устойчивой к воздействию моющих и дезинфицирующих средств;

- отсутствие резервных источников горячего водоснабжения (водонагревателей);

- помещения, требующие соблюдения особого режима и чистоты рук обслуживающего медперсонала не оборудованы умывальниками с установкой смесителей с локтевым (бесконтактным, педальным и прочим не кистевым) управлением;

- не соблюдение требований к оформлению: инструкции, а также к схеме обращения с медицинскими отходами, нарушение сбора утилизации, дезинфекции медицинских отходов;

- к работе с медицинскими отходами допускаются лица, не прошедшие обязательный инструктаж по правилам безопасного обращения с отходами.

В связи с вступлением в законную силу статьи 26.1 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" освобождены от планового надзора субъекты малого бизнеса, что не позволило запланировать проведение проверок организаций коммунально-бытового назначения, оказывающие парикмахерские и косметические услуги, вместе с тем, в ходе осуществления внепланового контроля выявляются:

- несоблюдение режимов дезинфекции инструментов для оказания парикмахерских услуг, услуг по маникюру и педикюру,

- несоблюдение проведения профилактической дезинфекции, предстерилизационной очистки и стерилизации инструментов;

- несоблюдение требований к хранению чистого и грязного белья;

- отсутствие педикулицидного средства, медицинской аптечки;

- к работе допускаются лица не прошедшие периодический медицинский осмотр.

В ходе осуществления внепланового контроля организаций созданных для управления и/или эксплуатации, технического и санитарного содержания многоквартирных домов (управляющий компаний) выявляются несоблюдение требований к условиям проживания в жилых здания и помещениях:

- затопление подвала жилого дома сточной или водопроводной водой;

- наличие в подвале, в местах общего пользования жилого дома насекомых-переносчиков инфекционных заболеваний (комары, тараканы, блохи);

- несоответствие качества питьевой воды в системе централизованного водоснабжения.

При проведении подавляющего большинства проверок, вне зависимости от направления деятельности хозяйствующего субъекта выявляются нарушения Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака» в части не размещения знаков о запрете курения в установленных местах, а также установления фактов курения на запрещенных территориях и в помещениях, что влечет ответственность по ст. 6.25 КоАП РФ, в отчетном периоде по указанной статье наложено 2 административных штрафа.

Управлением продолжена работа по осуществлению комплекса мероприятий, направленных на реализацию государственной политики по снижению масштабов злоупотребления алкоголем. В целях исполнения Приказов Роспотребнадзора № 1171 от 28.11.2016, №31 от 25.01.2017г. и Постановлений главного государственного санитарного врача Российской Федерации №195 от 23.12.2016г., №7 от 24.01.2017г., №39 от 27.03.2017г. проверено 157 объектов, осуществляющих реализацию непищевой спиртосодержащей продукции, в том числе совместно с органами МВД и прокуратурой 41 объект. Снято с реализации 81 ед. продукции общим объемом 7,166 литра, реализация, которой была приостановлена.

**НАДЗОР ЗА УСЛОВИЯМИ ТРУДА И РАДИАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

Типичные нарушения по промышленным объектам:

Статья 32. Производственный контроль. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»:

- программа производственного контроля не разработана, или разработана с нарушениями требований санитарных правил СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий».

- производственный контроль за вредными факторами производственной среды на рабочих местах не проводится.

Статья 34. Обязательные медицинские осмотры. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»:

- прием на работу во вредные условиях труда без предварительных медицинских осмотров;

- не проведение периодических медицинских осмотров, работающих во вредных условиях труда;

- не обеспечены условия для прохождения периодических медицинских осмотров, работающих во вредных условиях труда.

Статья 25. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»:

1. Средства индивидуальной защиты

- отсутствие в организации необходимых СИЗ в соответствии с видом производимых работ;

- не в полном объеме обеспеченность работников СИЗ и спецодежой;

- отсутствие контроля за использованием работниками СИЗ.

2. Организация рабочих мест с нарушениями требований санитарного законодательства

- отсутствие или нерабочее состояние систем вентиляции (общеобменной, приточно-вытяжной, местной вытяжной), при наличии производственных процессов характеризующихся выделением в воздух рабочей зоны вредных химических веществ;

- отсутствие систем местного освещения;

- размещение рабочих мест пользователей ПЭВМ в помещениях без естественного освещения;

- отсутствие стульев с механизмом регулировки высоты и угла наклона спинки сидения, обеспечивающих свободную рабочую позу пользователей ПЭВМ;

- превышение предельно-допустимых уровней вредных физических факторов на рабочих местах (наиболее часто освещенность).

3. Санитарно-гигиеническая паспортизация канцерогеноопасных организаций - отсутствие паспорта канцерогеноопасной организации.

Статья 12. Запрет курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах. Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака» - нарушение требований к размещению знака о запрете курения.

**РАДИАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ**

Основные наиболее часто устанавливаемые нарушения по разделу радиационной безопасности:

1. Промышленные объекты:

- не в полном объеме проведение производственного радиационного контроля по учету доз персонала группы А, измерению эксплуатационных параметров оборудования;

- отсутствие или истечение срока действия санитарно-эпидемиологического заключения на условия работы с ИИИ.

2. Лечебно-профилактические организации:

- при введение в эксплуатацию нового рентгеновского аппарата, администрация ЛПО не обеспечивает получение нового санитарно-эпидемиологического заключения на условия работы с источниками ионизирующего излучения;

- не разрабатываются расчеты радиационной защиты для рентгеновских кабинетов;

- не устанавливается и не согласовывается с Управлением категория радиационного объекта;

- отсутствуют акты проверки эффективности вентиляции в рентгеновских кабинетах;

- не организуется контроль эксплуатационных параметров на рентгеновских аппаратах, находящихся в эксплуатации;

- не проводится контроль дозовых нагрузок пациентов при каждом рентгенологическом исследовании (отсутствуют расчеты эффективных доз пациентов);

- не организовывается проведение индивидуального дозиметрического контроля персонала группы «А» - лиц, периодически участвующих в проведении специальных рентгенологических исследований (урологи, анестезиологи и др.).

**ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЙ НАДЗОР**

По результатам контрольно – надзорных мероприятий наиболее часто нарушались требования:

СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;

СП 3.1.3263-15 «Профилактика инфекционных заболеваний при эндоскопических вмешательствах»;

СП 3.5.1378-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»;

СанПиН 2.1.7.2790-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к обращению с медицинскими отходами».

Наиболее частые нарушениями, выявленные при проверке государственных учреждений здравоохранения:

1. Допускается прием на плановое стационарное лечение в детский стационар детей без справки об отсутствии контакта с инфекционными больными, что способствует заносу в отделение инфекционных заболеваний.

2. Отсутствуют индивидуальные наборы для перевязок в перевязочных кабинетах.

3. Не присвоены и не указываются в графе особые отметки журналов регистрации эндоскопических вмешательств идентификационные коды используемых эндоскопов.

. Для стерилизации эндоскопов и инструментов к ним используются запрещенные для этих целей озоновые стерилизаторы.

Наиболее частые нарушениями, выявленные при проверке частных учреждений здравоохранения:

 1. Не проведен расчет потребности в дезинфицирующих средствах, вследствие чего отсутствует возможность контроля достаточности запаса и расход используемых дезинфектантов.

 2. Не проводится контроль параметров режимов стерилизации изделий медицинского назначения химическим методом или используются тест-индикаторы не соответствующие режиму работы стерилизатора.

 3. Не организовано обучение и контроль выполнения требований гигиены рук медицинского персонала.

 4. Не обеспечены условия для достижения эффективного мытья и обеззараживания рук медицинского персонала (кольца на руках);

 5. Не в полном объеме проводится контроль качества предстерилизационной очистки (не на каждом наименовании одновременно обработанных изделий медицинского назначения).

 6. Не соблюдаются требования по эксплуатации ультрафиолетовых бактерицидных камер с учетом инструкций.

 7. Нарушаются сроки хранения медицинских отходов (использование контейнеров для сбора острого инструментария (игл) более 3-х дней).

 8. Не обеспечен контроль за проведением иммунизации персонала в соответствии с Национальным календарем профилактических прививок.

9. Не разработана рабочая инструкция по обработке эндоскопического оборудования.

10. Используются для стерилизации медицинского инструментария сушильные шкафы типа «ШСС».

11. Нарушаются требования к стерилизации стоматологических наконечников.

В целях предупреждения данных нарушений руководителям медицинских организаций необходимо провести мероприятия по:

- обучению персонала требованиям санитарного законодательства;

- обеспечению мероприятий производственного контроля;

- повышению ответственности персонала за соблюдение санитарно-противоэпидемических мероприятий;

- усилению контроля за иммунизацией персонала.

- укреплению материально-технической базы медицинских учреждений в части оснащения соответствующим требованиям стерилизационным оборудованием и расходными материалами (тесты для химического контроля параметров режимов стерилизации, упаковочный материал и др).

**НАДЗОР ПО САНИТАРНОЙ ОХРАНЕ ТЕРРИТОРИИ**

Имели место нарушения требований следующих санитарных норм и правил:

СанПиН 2.1.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

СП 3.1.3263-15 «Профилактика инфекционных заболеваний при проведении эндоскопических вмешательств»

СП 3.3.2.3332-16 «Условия транспортировки и хранения иммунобиологических лекарственных препаратов»

СанПиН 2.6.1.1192-03 «Гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских кабинетов, аппаратов и проведению рентгенологических исследований»

СП 3.1.2.3114-13 «Профилактика туберкулеза»

Наиболее частыми нарушениями являлись:

1. Несвоевременное проведение текущих ремонтов, устранение дефектов гигиенического покрытия поверхностей (стен, потолков, полов) в ЛПУ, требуется замена устаревшей медицинской мебели.

2. Пересечение потоков с различной степенью эпидемиологической опасности технологических процессов в медицинских организациях.

3. По соблюдению правил проведения дезинфекционных мероприятий.

4. Нарушения в работе приточно-вытяжной вентиляции ЛПО

5. Нарушения в организации диспансерного наблюдения за больными туберкулезом и ВИЧ-инфекцией специализированными ЛПО.

6. Нарушения требований санитарного законодательства при эксплуатации рентгенологического оборудования.

В целях предупреждения данных нарушений руководителям медицинских организаций необходимо провести мероприятия:

- по укреплению материально-технической базы лечебно-профилактических учреждений путем регулярного проведения экспертиз состояния зданий, представлять учредителю мотивированные заявки на проведение ремонтных работ, приобретение оборудования;

- по соблюдению правил проведения дезинфекционных мероприятий;

- по соблюдению требований эксплуатации приточно-вытяжной вентиляции и рентгенологического оборудования;

- по повышению качества диспансерного наблюдения за лицами больными туберкулезом и ВИЧ-инфекцией.

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Информация о нормативных правовых актах, которые чаще всего нарушаются:

1. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон)
2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании»
3. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее – Правила продажи);
4. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. N 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»
5. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»
6. Постановление Правительства РФ от 15.08.2013 N 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»
7. ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»
8. ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»
9. ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»
10. ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»

Анализ структуры выявленных нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей» указывает, что больший объем нарушений приходится на ст.ст. 8-10,12 (право на информацию).

Нарушалась ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» (включение в договор условий, ущемляющих права потребителей).

Самое большее количество нарушений обнаружено в сфере розничной продажи товаров. Типичными остаются:

- отсутствие на товарах полной информации на русском языке об изготовителе и месте его нахождения, импортере, дате изготовления и др.;

- ненадлежащее оформление вывески предприятия торговли;

- реализация продукции, свободная продажа которой запрещена;

- нарушение правил продажи отдельных видов товаров (ненадлежащее оформление ценников, отсутствие книги отзывов и предложений; несоответствие цен, указанных на ценнике, фактическим ценам, объявляемым потребителям на кассе и пр.);

- нарушения требований технических регламентов Таможенного союза (продажа товаров без маркировки, предусмотренной ТР ТС или с нечитаемой маркировкой, что не позволяет потребителю получить в полном объеме информацию о производителе, дате изготовления и др. характеристиках товара; в продажу допускается товар без обязательного нанесения знака ЕАС и др.).

Пример:

При проведении плановой выездной в отношении одного из сетевых магазинов бытовой техники в продаже обнаружены товары, прошедшие процедуру подтверждения соответствию (сертификация или декларирование), но не маркированные единым знаком обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза. В том числе немаркированные товары, требования к маркировке которых знаком, установлены техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» и техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004/2011).

В 2017 году выявлялись также нетипичные нарушения. Например, несоблюдение требований Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» или Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

Пример:

При проведении плановой выездной проверки в отношении одного из сетевых магазинов бытовой техники выявлена реализация аудиовизуальной продукции (DVD-дисков с фильмами и мультфильмами) без знака информационной продукции и (или) текстового предупреждения об ограничении ее распространения среди детей, а также продукции имеющей противоречивые обозначения об ограничении распространения среди детей.

Указанные действия нарушают требования Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», в связи с чем, юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 6.17 КоАП РФ с назначением наказания в виде штрафа и конфискации продукции.

Также в ходе проверки установлены нарушения требований Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" и п. 5 приказа Министерства Здравоохранения РФ от 12.05.2014 № 214н «Об утверждении требований к знаку о запрете курения и к порядку его размещения».

А именно, у входа в магазин не размещен знак о запрете курения, в связи с чем, в отношении юридического лица вынесено постановление о назначении административного штрафа по ч.1 ст. 6.25 КоАП РФ.

**Как делать можно (нужно)**

1) Продавец обязан иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую поверку. Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование (п.7 Правил продажи).

2) Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию (п. 8 Правил продажи)

3) Правила продажи отдельных видов товаров в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей (п.9 Правил продажи)

4) Продавец должен проводить предпродажную подготовку товара - распаковку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе и пр. (п.п. 39,47, 82 Правил продажи и др.).

5) Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

6) Продавец обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации. Продавец - индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа (п. 11 Правил продажи).

 7) продукция, на которую распространяются требования технических регламентов Таможенного союза, должна сопровождаться товарно- сопроводительной документацией со сведениями об обязательном подтверждении соответствия (например, ст.6 технического регламента Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004/2011).

**Рекомендуемые меры, направленные на соблюдение правил продажи**

1) Контроль на «входе» продукции.

Наличие необходимых товарно-сопроводительных документов на товар и информации в них о соответствии товаров обязательным требованиям.

В рамках предпродажной подготовки должна проводиться проверка упаковки, маркировки и качества товаров по внешним признакам (наличие маркировки, листов-вкладышей, в которых проверяется обязательный объем информации для потребителя; наличие комплекта принадлежностей и документов (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы). Анализ информации о сроках годности. Оценить и контролировать выкладку продукции в торговом зале и условия хранения.

При сомнении или получении продукции от нового поставщика, можно воспользоваться сайтом Росаккредитации (раздел «Реестры») и проверить номер сертификата соответствия или декларации.

При необходимости предусмотреть организацию лабораторного контроля.

2) Анализ информации «извне».

Начиная с 2012 года Роспотребнадзор на своем официальном сайте, сайтах Управлений по субъектам размещает государственный доклад о защите прав потребителей, в котором отражаются типичные нарушения в отношении отдельных видов продукции, дается анализ существующей ситуации и делаются соответствующие выводы.

В Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП) <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/> размещаются аналитические, обобщающие материалы. В нем имеется модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям», в котором размещены сведения о результатах проведенных в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проверок соответствия товаров, работ, услуг установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей.

На сайте Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области <http://56.rospotrebnadzor.ru/> в постоянном режиме публикуется информация о проверках, выявленных нарушениях, принимаемых мерах.

Проводится работа по информированию через средства массовой информации, консультирование посредством телефона «горячей линии». Организуются встречи с предпринимательским сообществом на площадках торговых комплексов, рынков и др.

**Основными нарушениями в сфере рынка услуг являются:**

- предоставление неполной информации об оказываемой услуге, исполнителе;

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителей;

- нарушение правил оказания услуг, в том числе отсутствие в договорах необходимых реквизитов, предусмотренных Правилами оказания услуг.

Наиболее проблемными вопросами на потребительском рынке услуг являются:

**1) в сфере оказания финансовых услуг**:

- не доведение до сведения потребителя при заключении кредитного договора и договора страхования полной информации об оказываемых услугах (о стоимости кредита; оформление текста полиса мелким шрифтом).

- включение в договор банковского вклада условия о праве банка отказать вкладчику в приеме дополнительных взносов во вклад; отсутствие в индивидуальных условиях договоров кредитования условия о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований).

 **2)** **при**  **оказании медицинских услуг:**

1) медицинскими учреждениями своевременно и должным образом не предоставлялась информация, предусмотренная п.11-14 «Правил оказания платных медицинских услуг», утв. постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 в т.ч.:

- о режиме работы и месте нахождения учреждения (месте его государственной регистрации);

- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, о графике их работы, об уровне профессионального образования и квалификации;

- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;

- об условиях, порядке, форме предоставления услуг и порядке их оплаты и др.

2) нарушения при заключении договоров на оказание платных медицинских услуг. Основными ущемляющими установленные законом права потребителя условиями явились:

- носящие субъективно-оценочный характер, которые не могут рассматриваться как основание для расторжения договора в одностороннем порядке (*например, «грубого нарушения» потребителем условий договора. При этом определение критерия «грубого нарушения» является исключительной правом исполнителя*);

- устанавливающие возможность одностороннего расторжения договора исполнителем, в случае каких-либо нарушений со стороны потребителя.

**3) при оказании образовательных услуг:**

1) образовательными учреждениями в договорах до сведения потребителей не доводилась информация, предусмотренная п.12 Правил оказания платных образовательных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 N 706:

- о месте жительства, телефоне обучающегося;

- полной стоимости образовательных услуг и форме обучения;

- сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии).

2) В договоры об оказании платных образовательных услуг включены условия, не соответствующие законодательству, и тем самым, ущемляющие права потребителей, например:

- предоставляющие образовательной организации право: «…в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в договор с письменным уведомлением «Родителя» или «Занимающегося».

- обуславливающие приобретение образовательных услуг обязанностью по страхованию ребенка от несчастных случаев.

- предусматривающие право исполнителя отчислить обучающегося по причинам, имеющим субъективно-оценочный характер.

Пример:

При проведении анализа договоров, заключаемых с потребителями, в рамках плановой проверки юридического лица обнаружено, что в договоры на оказание платных косметологических услуг включены условия, ущемляющие права потребителей, а именно пункты договора:

- предоставляющий исполнителю право в одностороннем порядке прекратить или приостановить выполнение своих обязательств по Договору при неисполнении Клиентом любых обязательств, принятых в соответствии с Договором;

- предусматривающий право исполнителя перенести назначенное время оказания медицинской услуги при наличии обстоятельств, вызванных проведением сезонных, профилактических и аварийных работ (т.е. в одностороннем порядке изменить условие договора о сроке оказания услуг);

- обязанность клиента выплатить полную стоимость услуги при расторжении договора по инициативе клиента.

Той же организацией включены условия, не соответствующие законодательству РФ, в договор на оказание спортивных услуг. Так, в договоре предусмотрены пункты:

- позволяющие исполнителю не компенсировать клиенту занятия, не состоявшиеся по причинам, не зависящим от клиента (например, в связи с проведением городскими властями сезонных работ);

- содержащие требование о соблюдении потребителем обязательного претензионного порядка рассмотрения споров с исполнителем.

**Как делать можно (нужно)**

1. **Обеспечить наличие обязательной информации на объекте, в котором потребителю непосредственно оказывается соответствующая услуга.**

Например, медицинская.

 В соответствии с п. 11 «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утв. постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется);

для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

 Образовательная.

В соответствии с пунктами 9-11 «Правил оказания платных образовательных услуг», утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 исполнитель обязан до заключения договора и в период его действия предоставлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации".

Информация, предусмотренная [пунктами 9](#Par0) и [10](#Par1) настоящих Правил, предоставляется исполнителем в месте фактического осуществления образовательной деятельности, а также в месте нахождения филиала организации, осуществляющей образовательную деятельность.

 Финансовая.

В соответствии со ст.8-10 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Указанная в [пункте 1](#Par0) настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

**2. Включать в договор (чек, квитанцию, билет и др.) обязательную информацию, предусмотренную соответствующими нормативными правовыми актами.**

Например, в соответствии с п.4 «Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025, договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

вид услуги (работы);

цена услуги (работы);

точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

даты приема и исполнения заказа;

гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

**3. Обеспечивать соответствие условий договора действующему законодательству.**

В соответствии с ч.1 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Возможность определения сторонами по договору его условий должна реализовываться с учетом требований и ограничений законодательства в сфере защиты прав потребителем, которые направлены на защиту потребителя как экономически более слабой и зависимой стороны в гражданско-правовых отношениях с организациями и индивидуальными предпринимателями (Определение Конституционного Суда РФ от 04.10.2012 N 1831-О).

Исполнитель не вправе устанавливать в договоре условия, ухудшающие положение потребителя в сравнении с нормами законодательства, например, уменьшать размер неустойки, установленной Законом (исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги); устанавливать возможность одностороннего изменения договора в случаях, прямо не предусмотренных законом и пр.

**Рекомендуемые меры, направленные на соблюдение законодательства в сфере оказания услуг**

1. Осуществлять контроль за соблюдением правил оказания услуг в части наличия информации;
2. Проводить анализ (исследование) документов, оформляемых в рамках оказания услуг, на соответствие требованиям законодательства в области защиты прав потребителей (наличие необходимых условий; отсутствие условий, ущемляющих права потребителя); документов, связанных с оказанием дополнительных услуг (на предмет наличия реальной возможности потребителя согласиться или отказаться от дополнительной услуги, предоставление необходимой информации о дополнительной услуге, в том числе, условиях ее оказания и цене (в рублях) и пр.

**Принятые меры по результатам проведенных проверок**

Основными примененными составами явились следующие:

- ч.2 ст.14.8 - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей;

- ст.14.15 - нарушение правил продажи отдельных видов товаров;

- ч.1 ст.14.8 - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы;

- ч.1 ст.14.43 - нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям;

- ч.1 ст.14.5 - продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации.

 По результатам проверок в подлежащих случаях выданы предписания об устранении нарушений, представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению правонарушения.