

**Протокол  
заседания Совета по вопросам защиты прав потребителей  
при Губернаторе Мурманской области**

**10.12.2018**

**№ 2**

Присутствуют:

1. Ковтун  
Марина Васильевна - Губернатор Мурманской области  
(председатель Совета)
2. Болдырев  
Алексей Витальевич - заместитель начальника управления  
прогнозирования и анализа развития  
муниципальных образований, социальной сферы  
и потребительского рынка Министерства  
экономического развития Мурманской области  
(секретарь Совета)

Члены Совета:

3. Барышев  
Дмитрий Дмитриевич - уполномоченный по защите прав  
предпринимателей в Мурманской области
4. Вигандт  
Екатерина Николаевна - заместитель председателя Комитета по культуре  
и искусству Мурманской области – начальник  
финансово-экономического отдела
5. Виденеева  
Светлана Юрьевна - первый заместитель министра социального  
развития Мурманской области
6. Дягилева  
Елена Васильевна - министр финансов Мурманской области
7. Ковшира  
Ирина Александровна - министр образования и науки Мурманской  
области
8. Кузнецова  
Алена Александровна - начальник Государственной жилищной  
инспекции Мурманской области – главный  
государственный жилищный инспектор  
Мурманской области
9. Куликов  
Илья Валентинович - директор ФБУ «Государственный  
региональный центр стандартизации, метрологии  
и испытаний в Мурманской области»

10. Лапин Тимур  
Евгеньевич - председатель Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области
11. Лашин  
Денис Андреевич - председатель регионального отделения Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Мурманской области
12. Лукичева  
Лена Александровна - руководитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области
13. Никулина  
Ирина Анатольевна - начальник юридического отдела Отделения по Мурманской области Северо-Западного главного Управления Центрального банка Российской Федерации
14. Перетрухин  
Валерий Геннадьевич - министр здравоохранения Мурманской области
15. Пинкас  
Вера Архиповна - руководитель отдела экспертизы качества товаров и услуг Союза «Торгово-промышленная палата Мурманской области»/Северная/
16. Русскова  
Татьяна Витальевна - заместитель министра развития промышленности и предпринимательства Мурманской области
17. Сахаров  
Андрей Владимирович - первый заместитель министра по внутренней политике и массовым коммуникациям Мурманской области
18. Тихонова  
Елена Михайловна - министр экономического развития Мурманской области
19. Шукшин  
Николай Петрович - первый заместитель министра юстиции Мурманской области
20. Яковенко  
Денис Александрович - директор некоммерческого партнерства «Жилищное объединение Мурманана»

**Приглашенные:**

21. Старичков Михаил Александрович - начальник сводно-аналитического отдела Отделения по Мурманской области Северо-Западного главного Управления Центрального банка Российской Федерации
22. Фаткулина Ольга Владимировна - руководитель Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Мурманской области

**ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:**

1. О повышении финансовой грамотности населения.

**СЛУШАЛИ:**

Министра финансов Мурманской области Е.В. Дягилеву (текст доклада прилагается).

Начальника юридического отдела Отделения по Мурманской области Северо-Западного главного Управления Центрального банка Российской Федерации И.А. Никулину (текст доклада прилагается).

**ПОСТАНОВИЛИ:**

- 1.1. Принять информацию к сведению.

1.2. Министерству финансов Мурманской области (Дягилева Е.В.) совместно с Отделением по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка РФ (Климов А.Г.), Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области (Лукичева Л.А.), а также заинтересованными исполнительными органами государственной власти Мурманской области разработать региональный План мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг и повышению финансовой грамотности населения Мурманской области в соответствии с Соглашением о сотрудничестве между Минфином России и Министерством финансов Мурманской области в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы от 23.11.2018 № 01-01-06/17-416.

**Срок – 01 марта 2019 года.**

2. О повышении качества оказания медицинских услуг организациями и частными лицами.

**СЛУШАЛИ:**

Руководителя Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области Л.А. Лукичеву (текст доклада прилагается).

Министра здравоохранения Мурманской области В.Г. Перетрухина (текст доклада прилагается).

Руководителя Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Мурманской области О.В. Фаткуллину (текст доклада прилагается).

## **ПОСТАНОВИЛИ:**

2.1. Принять информацию к сведению.

2.2. Министерству здравоохранения Мурманской области (Перетрухин В.Г.):

– провести рабочее совещание с представителями УМВД по Мурманской области, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Мурманской области, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области с целью выработки совместных решений по проведению комплекса мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности потребителей медицинских услуг путем информирования населения о правах потребителей медицинских услуг, о деятельности недобросовестных медицинских организаций, организаций осуществляющих косметологические услуги без специального разрешения или под видом медицинских организаций.

**Срок – 1 апреля 2019 года.**

– продолжить работу по повышению правовой грамотности населения путем информирования населения через официальный сайт Министерства здравоохранения Мурманской области.

**Срок – постоянно.**

2.3. Министерству здравоохранения Мурманской области (Перетрухин В.Г.) совместно с Министерством по внутренней политике и массовым коммуникациям Мурманской области (Шинкарчук Г.Г.) проработать вопрос о подготовке телевизионной передачи с участием представителей Министерства здравоохранения Мурманской области, УМВД по Мурманской области, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Мурманской области, Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области, направленных на повышение правовой грамотности потребителей медицинских услуг путем информирования населения о правах потребителей медицинских услуг, о деятельности недобросовестных медицинских организаций, а также организаций, осуществляющих косметологические услуги без специального разрешения или под видом медицинских организаций.

**Срок – 1 апреля 2019 года.**

2.4. Рекомендовать Территориальному органу Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Мурманской области (Фаткуллина О.В.), Управлению Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав

потребителей и благополучия человека по Мурманской области (Лукичева Л.А.) продолжить работу по повышению правовой грамотности населения путем информирования населения через официальные сайты организаций.

**Срок – постоянно.**

Губернатор  
Мурманской области



**М.В. Ковтун**

В.А. Зарягин



   12.12.18.

**Заседание Совета по вопросам защиты прав  
потребителей при Губернаторе Мурманской области**

**10.12.2018**

**г. Мурманск**

**11.00**

Доклад министра здравоохранения Мурманской области  
Перетрухина Валерия Геннадьевича  
«О повышении качества оказания медицинских услуг организациями и  
частными лицами»

по вопросу повестки дня «О повышении качества оказания  
медицинских услуг организациями и частными лицами»

Защита прав пациентов, как потребителей медицинских услуг, является одной из самых обсуждаемых и актуальных тем в обществе.

Права пациента являются тем комплексом социальных возможностей человека, реализация которого на практике формирует условия для получения им качественной и безопасной медицинской помощи.

Соблюдение прав потребителей и обеспечение связанных с ними государственных гарантий повышает роль и ответственность медицинских организаций.

Министерство здравоохранения Мурманской области осуществляет в пределах своих полномочий мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

На официальном сайте Министерства здравоохранения Мурманской области размещен раздел «Защита прав потребителей», наполненный основными нормативными правовыми документами в области защиты прав потребителей медицинских услуг.

В Мурманской области постановлением Правительства Мурманской области от 20.04.2018 № 178-ПП утверждена региональная программа по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2018-2020 годы.

Согласно которому Министерство здравоохранения Мурманской области (далее – Министерство) входит в перечень исполнительных органов государственной власти Мурманской области, осуществляющих мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей.

Данным Постановлением предусмотрен комплекс мер, направленных на повышения уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей.

В План реализации государственной программы Мурманской области «Развитие здравоохранения» на 2016-2020 годы включено мероприятие «Обеспечение реализации государственных функций в сфере охраны здоровья».

На официальном сайте Министерства размещены телефоны «горячих линий», которые работают в штатном режиме, согласно установленного графика.

Также Министерством на официальном интернет портале организована виртуальная приемная, в которую граждане могут обратиться в любое время.

С целью разъяснения наиболее актуальных вопросов, связанных с работой ведомства и учреждений здравоохранения региона, а также прав жителей области на получение медицинской помощи Министерство активно взаимодействует со средствами массовой информации. В 2017 году состоялось более 350 выступлений в СМИ по различным вопросам.

В целях соблюдения законодательства о защите прав потребителей на сайтах подведомственных Министерству медицинских организаций размещена информация об оказании платных медицинских услуг.

С целью совершенствования работы в сфере предоставления качественной медицинской помощи, в том числе на платной основе, подведомственным медицинским организациям на регулярной основе Министерством доводится информация о соблюдении законодательства о защите прав потребителей.

Министерство осуществляет в пределах своих полномочий мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей по направлениям, исполняет следующие контрольные функции:

1. Контроль в пределах своей компетенции за организацией платных медицинских услуг, а также правильностью взимания платы в подведомственных учреждениях здравоохранения.

2. Контроль в пределах своей компетенции за использованием соответствующих видов имущества Мурманской области, а также финансовый контроль за операциями с бюджетными средствами, осуществляемыми государственными областными бюджетными, казенными, автономными учреждениями, в отношении которых Министерство осуществляет функции и полномочия учредителя.

3. Осуществляет лицензионный контроль в отношении соискателей лицензий и лицензиатов, представивших заявления о переоформлении лицензий.

По мероприятию «Лицензирование отдельных видов деятельности» - действующие лицензии по состоянию на 11.12.2018 имеют: на медицинскую деятельность – 676 организаций на осуществление фармацевтической деятельности – 76 организаций на деятельность по обороту наркотических и психотропных веществ – 37 организаций.

В настоящее время платные медицинские услуги представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации.

Предоставление платных медицинских услуг в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области, регламентируется Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил

предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

В 2017 году в адрес Министерства поступило 23 обращения граждан, в текущем году – 9, содержащих сведения:

- о возникновении угрозы жизни и здоровью;
- о причинении вреда жизни и здоровью;
- о наличии угрозы жизни и здоровью граждан при применении медицинских изделий;
- о деятельности организаций либо частных лиц, не имеющих лицензию на осуществляемый вид деятельности;
- о признаках незарегистрированных и фальсифицированных медицинских изделий.

Данные обращения были направлены по принадлежности в Территориальный орган Росздравнадзора по Мурманской области для дальнейшего рассмотрения.

Право на оказание платных медицинских услуг имеют все подведомственные Министерству здравоохранения Мурманской области (далее – Министерство) государственные учреждения здравоохранения, при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на соответствующий вид деятельности.

Министерство осуществляет согласование прейскуранта медицинских услуг, выполняемых на возмездной основе, контроль за организацией выполнения платных медицинских услуг населению Мурманской области, а также правильностью взимания платы в государственных учреждениях здравоохранения. Контрольные функции осуществляет также Управление Росздравнадзора по Мурманской области.

Медицинские организации иных организационно-правовых форм определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

Министерство осуществляет ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с утвержденным графиком.

Ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности проводится Министерством в подведомственных медицинских организациях в соответствии с утвержденными приказами.

Одной из задач ведомственного контроля является оценка соблюдения объемов, сроков и условия оказания медицинской помощи, в том числе и при оказании платных медицинских услуг.

В 2018 году в соответствии с планом проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности осуществлена проверка в 16 подведомственных медицинских организациях.

По результатам ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности были оформлены акты и предписания в адрес руководителей об устранении нарушений.

Благодарю за внимание!

**Заседание Совета по вопросам защиты прав  
потребителей при Губернаторе Мурманской области**

**10.12.2018  
11.00**

**г. Мурманск**

Доклад министра финансов Мурманской области  
Дягилевой Елены Васильевны  
«О повышении финансовой грамотности населения  
Мурманской области»

по вопросу повестки дня  
«О повышении финансовой грамотности населения»

В последние годы в нашей стране все большее внимание уделяется вопросам повышения уровня финансовой грамотности, как одного из факторов повышения качества жизни населения.

Основным документом, регулирующим данную деятельность, является [Стратегия](#) повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2017 г. № 2039-р), целью которой является создание основ для формирования финансово грамотного поведения населения как необходимого условия повышения уровня и качества жизни граждан.

Для достижения поставленной цели необходимо решить две взаимосвязанные задачи:

1. повышение охвата и качества финансового образования и информированности населения, а также обеспечение необходимой институциональной базы и методических ресурсов образовательного сообщества;
2. разработка механизмов взаимодействия государства и общества, обеспечивающих повышение финансовой грамотности населения и информированности в указанной области, в том числе в части защиты прав потребителей финансовых услуг, пенсионного обеспечения и социально ответственного поведения участников финансового рынка.

Очевидно, что поставленные задачи являются очень комплексными, и в их решении задействованы различные структуры. Поэтому в рамках своего доклада я проинформирую о мероприятиях по финансовой грамотности, которые проводят исполнительные органы власти Мурманской области совместно с Мурманским отделением Центрального банка России, управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области и другими заинтересованными сторонами.

Начну с первой задачи – повышение охвата и качества финансового образования и информированности населения.

С целью повышения информированности населения об основах финансовой грамотности на сайте Министерства финансов Мурманской области, а также портале «Бюджет для всех» создан специальный раздел «Финансовая грамотность

населения»(<http://minfin.gov-murman.ru/open-budget/finansovaya-gramotnost-naseleniya/>), где размещается различного рода информация по данной тематике (бюджетный словарь, видеоматериалы), которая может быть полезна гражданам.

Минфин Мурманской области ежегодно принимает самое активное участие во Всероссийских неделях финансовой грамотности для детей и молодежи.

В рамках четвертой «Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи» в период с 09 апреля по 18 апреля 2018 года сотрудниками Министерства финансов Мурманской области были проведены познавательные видеолекции для 253 учащихся и преподавателей общеобразовательных учреждений г. Мурманска по следующим вопросам:

«Как спланировать покупки: учишься считать деньги по-взрослому» (для учащихся 5 - 7 классов);

«Услуги финансовых организаций: используй грамотно» (для учащихся 8 классов).

Кроме того, мы ежегодно проводим конкурс творческих проектов «Бюджет для граждан», который также решает задачи повышения мотивации у населения, прежде всего детей и молодежи, к изучению финансовой терминологии, общественно значимым вопросам в сфере государственных финансов.

Конкурс 2017 года, который проводился по номинациям: «Фоторабота: «В объективе – финансы региона» и «Рисунок: «Финансы в жизни моей семьи» вызвал большой интерес у детей и взрослых Мурманской области. На конкурс было представлено 225 творческих работ, большинство из которых – совместное творчество детей и их родителей.

В этом году конкурс проходит с 22 октября по 28 декабря 2018 года по двум номинациям - «Сказка про финансы» и «Комикс «Финансовые мошенники! Не дай себя обмануть!»».

Несмотря на более сложную тематику конкурса, к нам поступила 221 работа. Сейчас на портале «Бюджет для всех» организовано голосование за лучший проект в каждой номинации. Все участники получают сертификат участника, призеры конкурса будут награждены памятным подарком. Кроме того, будет подготовлен и выпущен в формате книги сборник лучших сказок про финансы.

Очевидно, что основная роль в решении задачи по повышению качества финансового образования на нашем региональном уровне принадлежит Министерству образования и науки Мурманской области.

В Мурманской области в 2017/2018 учебном году определены 46 опорных образовательных организаций, реализующих курс «Основы финансовой грамотности».

Кроме того Мурманская область входит в ТОП-15 рейтинга России по охвату школ, участвующих в онлайн-уроках по финансовой грамотности, 26% школ от общего количества участвуют в этой деятельности.

В 2017 году Министерством образования и науки Мурманской области и Отделением по Мурманской области Северо-Западного государственного управления Центрального банка РФ заключено соглашение и утвержден план

совместной работы в области повышения финансовой грамотности обучающихся образовательных организаций в Мурманской области на 2017–2021 годы.

Сегодня Министерством образования и науки Российской Федерации совместно с Минфином России, Центробанком проводится доработка образовательных программ по финансовой грамотности, в перспективе планируется внедрение данной дисциплины во ФГОС.

Также различные мероприятия по теме финансовой грамотности, которые в большей мере отвечают решению второй задачи по повышению информированности населения, совместно с представителями Центробанка по Мурманской области и Службы по надзору в сфере защиты прав потребителей проводятся областными учреждениями культуры.

Так на базе Мурманской областной научной библиотеки детско-юношеской библиотеки в этом году проведено 5 занятия для учащейся молодежи (общее количество участников – 142 человек). Среди тем, рассматриваемых на занятиях, можно отметить следующие: «Как уберечь себя и близких от финансового мошенничества», «Грамотный инвестор на финансовом рынке», «Банковское кредитование, денежное обращение и валютный контроль», «Формирование финансовой грамотности молодежи».

Также на базе специальной библиотеки для слепых и слабовидящих проводятся занятия, направленные на правовое просвещение и повышение финансовой грамотности пенсионеров и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Вот только некоторые темы: «Зачем нужна страховка: защищаем жизнь, здоровье, дом и дачу»; «Ваш помощник Интернет», «Обеспечение доступности услуг кредитных организаций отдельным категориям граждан», «Финансовый ликбез». В 2018 году уже прошло 9 таких мероприятий.

Также вопросы финансовой грамотности обсуждались в рамках учебной дисциплины «Основы менеджмента», которая в соответствии с учебным планом преподается студентам 4 курса в объеме 36 академических часов (40 человек).

Всего на базе государственных областных учреждений культуры за 9 мес. 2018 г. проведено 12 мероприятий, в которых приняли участие 265 человек.

Также большая работа в части защиты прав потребителей финансовых услуг проводится отделением по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка РФ, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Мурманской области, о которой будет проинформировано в содокладе.

В завершении доклада хочу отметить, что в текущем году Министерством финансов Мурманской области подготовлено и 23 ноября т.г. подписано с Минфином России Соглашение о сотрудничестве в рамках реализации Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы. Очень надеюсь, что в рамках Соглашения у нас появятся новые перспективы для развития темы финансовой грамотности. Для начала необходимо разработать совместно с коллегами План мероприятий по защите прав потребителей финансовых услуг и повышению финансовой грамотности

населения Мурманской области, который предусмотрен одним из пунктов Соглашения. Данный пункт мы отразили в проекте протокольного решения.

**Заседание Совета по вопросам защиты прав  
потребителей при Губернаторе Мурманской области**

**10.12.2018**

**г. Мурманск**

**11.00**

Доклад руководителя Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Мурманской области  
Фаткуллиной Ольги Владимировны

по вопросу повестки дня «О повышении качества оказания  
медицинских услуг организациями и частными лицами»

Необходимым условием осуществления манипуляций с нарушением целостности кожных покровов человека является наличие лицензии на медицинскую деятельность по адресам, указанным в данной лицензии.

Оказание косметологических услуг на дому или вне адресов, указанных в лицензии формируют серьезную угрозу жизни и здоровью потребителю данных услуг.

Врач, оказывающий косметологические услуги, должен иметь профессиональную подготовку по специальности «дерматовенерология» и профессиональную переподготовку по специальности «косметология».

Информация об образовании медицинских специалистов должна находиться в открытом доступе на официальном сайте организации, так же как и информация о выданной лицензии.

Немаловажным условием оказания медицинской услуги является добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство.

К угрозе жизни и здоровью может привести применение незарегистрированных лекарственных препаратов и медицинских изделий.

Медицинские изделия, в том числе имплантируемые в организм человека, должны быть зарегистрированы в РФ и иметь регистрационное удостоверение. Наличие регистрационного удостоверения можно проверить на сайте Росздравнадзора.

Лекарственные препараты также должны быть зарегистрированы в РФ, регистрацию можно проверить на сайте МЗ РФ.

Из всего вышесказанного можно сделать основной вывод:

Чтобы осуществлять медицинскую деятельность, необходимо иметь лицензию на медицинскую деятельность, получение которой предусматривает выполнение определенных требований к условиям осуществления данной деятельности, требованиям к образованию и квалификации медицинских специалистов, запрет на применение незарегистрированных лекарственных препаратов и медицинских изделий.

В соответствии с Положением, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 года N 323, Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и ее территориальные органы

осуществляют в установленном порядке проверку деятельности медицинских, аптечных организаций, организаций оптовой торговли лекарственными средствами, других организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере здравоохранения, т.е. в отношении тех организаций, которые имеют лицензии в частности на фармацевтическую и медицинскую деятельность.

**Заседание Совета по вопросам защиты прав  
потребителей при Губернаторе Мурманской области**

**10.12.2018  
11.00**

**г. Мурманск**

Доклад руководителя Управления Федеральной службы  
по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Мурманской области  
Лукичёвой Лены Александровны

по вопросу повестки дня «О повышении качества оказания медицинских  
услуг организациями и частными лицами»

Управление Роспотребнадзора по Мурманской области является территориальным органом Федеральной службы, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка в порядке и объеме, предусмотренном Положением об Управлении, утверждённым приказом Федеральной службы от 09.07.2012 №679.

Одним из важных ориентиров в определении направлений деятельности по предупреждению и пресечению нарушений на потребительском рынке является работа с обращениями, которая позволяет выявлять и систематизировать наиболее неблагоприятные сферы деятельности с высоким уровнем нарушений законодательства о защите прав потребителей.

За период 2018 года в адрес Управления поступило 6 обращений с жалобами на противоправные действия субъектов, осуществляющих предоставление медицинских услуг: ООО «Студия Эстетической медицины «Диана», ООО «Территория СПА», ООО «Роял Медик».

Суть поступивших обращений сводится к тому, что граждане старшего поколения, как правило, не обладающие достаточным потребительским опытом, явились заложниками ситуации, при которой хозяйствующие субъекты осуществляли реализацию сертификатов и последующее предоставление косметологических услуг под видом медицинской организации. Вследствие данных действий потребители и недобросовестные исполнители заключали дорогостоящие договоры на оказание платных медицинских услуг с нарушениями требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей в части предоставления полной и достоверной информации. Так, цена заключенных подобным образом договоров составила более 300 тысяч рублей.

Оплата вышеуказанных услуг была произведена потребителями за счёт

кредитных денежных средств в рамках кредитных договоров, заключённых с ОТП Банком.

Все обращения послужили поводом для проведения проверочных мероприятий. По результатам проведённых в 2018 году внеплановых выездных и документарных проверок доводы обращений граждан подтвердились. Организации осуществляли деятельность по предоставлению косметологических услуг, заключая индивидуальные договоры с потребителями на оказание медицинских услуг, не имея лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Таким образом, субъекты осуществляли обман потребителей, позиционируя свою деятельность как медицинскую.

В отношении лиц, допустивших нарушения, возбуждены административные дела по ч. 1 ст. 14.7 и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, назначены меры административного наказания, объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Кроме того, материалы проверок по вопросам возможного мошенничества направлены Управлением в правоохранительные органы, а также по действиям кредитных организаций в Центробанк РФ.

В рамках реализации Региональной программы по защите прав потребителей с целью предотвращения недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, предлагаем продолжить работу по проведению комплекса мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности населения (СМИ, буклеты, брошюры и т.п.).

**Заседание Совета по вопросам защиты прав  
потребителей при Губернаторе Мурманской области**

**10.12.2018**

**г. Мурманск**

**11.00**

Доклад начальника юридического отдела Отделения по Мурманской области Северо-Западного главного управления Центрального банка РФ  
Никулиной Ирины Анатольевны  
«О мерах по защите прав и повышению грамотности потребителей финансовых услуг в Мурманской области»

по вопросу повестки дня  
«О повышении финансовой грамотности населения»

Реализация Региональной программы по обеспечению прав потребителей в Мурманской области на 2018-2020 годы (далее – Региональная программа) дает Банку России возможность консолидировать усилия с органами исполнительной власти и общественными организациями и в результате повысить эффективность работы по защите прав потребителей, в том числе, в сфере финансовых услуг.

Проведенное в рамках программы межведомственное рабочее совещание, посвященное организации обмена информацией для выявления и пресечения нарушений законных прав потребителей (п. 1.20 Региональной программы) позволило наладить эффективное взаимодействие с Роспотребнадзором, который за девять месяцев 2018 года направил в Отделение Мурманск Северо-Западного главного управления Банка России 50 обращений для рассмотрения в пределах компетенции.

В рамках взаимодействия с Отделением УФАС по Мурманской области возбудило два дела по фактам нарушения законодательства о рекламе финансовых услуг в связи с незаконной рекламой инвестиций в криптовалюты. В результате неправомерное распространение рекламы прекращено, рассматривается вопрос о привлечении виновных к ответственности.

Тесное взаимодействие налажено с УФССП по Мурманской области.

Отделение на постоянной основе ведет прием граждан (предусмотрен п. 1.22 Региональной программы), количество обращающихся граждан возросло с 54 в 2017 году до 113 за истекшие месяцы 2018 года.

Во исполнение пункта 2.1 Региональной программы увеличено количество публикаций на темы финансовой грамотности, с начала 2018 года в СМИ опубликовано 104 материала (видеосюжета).

Сотрудники Отделения провели для читателей Мурманской государственной областной специальной библиотеки для слепых и слабовидящих три консультации-практикума на тему: «Обеспечение доступности услуг кредитных организаций отдельной категории граждан (инвалидам по зрению) и мисселинг» (реализация п. 2.21 Региональной

программы). По просьбе библиотеки будут проведены дополнительные мероприятия.

Согласно п. 2.36 реализуется программа по повышению правовой потребительской грамотности в сфере финансовых услуг воспитанников ГОБУ «Мурманский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Ровесник». Мероприятия проводятся на постоянной основе. Также ребята посетили День открытых дверей, проведенный в Отделении Мурманск 22 сентября. У воспитанников «Ровесника» программа вызывает большой интерес, работа с ними ведется с 2016 года.

Сотрудники Банка России регулярно проводят встречи с представителями хозяйствующих субъектов, оказывающих услуги на финансовом рынке (п. 3.10). В этом году проведено пять таких встреч.

Банк России наряду с Минфином России является со-координатором Стратегии повышения финансовой грамотности на 2017– 2023 годы, утвержденной Распоряжением Правительства России от 25.09.2017 N 2039-р. Ее целью является создание основ для формирования финансово грамотного поведения населения как необходимого условия повышения уровня и качества жизни граждан, в том числе за счет использования финансовых продуктов и услуг надлежащего качества.

В рамках работы по данной Стратегии Банк России подписал Соглашения о сотрудничестве с Министерством образования и науки, Министерством обороны России, реализуются соответствующие дорожные карты – перечни мероприятий.

В части повышения финансовой грамотности населения Отделение Мурманск взаимодействует с Министерством образования и науки, Министерством финансов, Министерством развития промышленности и предпринимательства, Министерством экономического развития Мурманской области, Комитетом по культуре и искусству, Комитетом по развитию информационных технологий и связи Мурманской области и подведомственными им структурами; МАГУ и МГТУ. Особо следует выделить Министерство образования и науки, с которым Отделение Мурманск в октябре 2017 заключило Соглашение о сотрудничестве и договорилось о мерах повышения финансовой грамотности (Перечень мероприятий № 238 от 20.12.2017; №47-1/2017 от 19.12.2017).

В части повышения финансовой грамотности военнослужащих, дислоцированных в Мурманской области, Отделение ведет совместную работу с полевым учреждением «Нахимовское», командованием частей

С начала года специалисты Банка России провели в Мурманской области более 150 занятий по финансовой грамотности, их слушателями стали свыше 6600 человек, в том числе, учащиеся школ и вузов, предприниматели, пенсионеры.

Тематика занятий обширна, получить представление о ней можно обратившись на специализированный сайт Финкульт.инфо.

Во исполнение п. 3.11 Региональной программы Отделение постоянно ведет работу по применению установленных законодательством мер административной и иной ответственности за нарушение прав потребителей финансовых услуг.

К компетенции должностных лиц Отделения, установленной Кодексом об административных правонарушениях отнесено составление протоколов и применение административной ответственности за нарушение лицензионных требований, за нарушения прав акционеров акционерных обществ, за незаконный отказ в заключении договоров ОСАГО, за нарушение законодательства о микрофинансовой деятельности, деятельности ломбардов, КПК, за неисполнение предписаний Банка России.

С 2016 года по ноябрь 2018 года было выявлено 329 административных правонарушений (из них 2016 год – 166; 2017 год – 95; 11 месяцев 2018 года – 68).

Составлено 307 протоколов об административных правонарушениях (из них 2016 год – 148; 2017 год – 91; 11 месяцев 2018 года – 68).

Должностные лица Отделения Мурманск вынесли 153 постановления по делам об административных правонарушениях, в том числе за 2016 год – 67; 2017 год – 49; 9 месяцев текущего года – 37.

Помимо мероприятий, предусмотренных Региональной программой и в соответствии с решением заседания рабочей группы Координационного совета по вопросам взаимодействия исполнительных органов государственной власти Мурманской области и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти от 23 мая 2018 года постоянно проводится работа по организации взаимодействия органов исполнительной власти и правоохранительных органов для противодействия нелегальным кредиторам и правонарушениям в сфере страхования.

Отделение Мурманск на постоянной основе участвует в межведомственных рабочих группах и координационных совещаниях по вопросам противодействия правонарушениям на финансовом рынке.

С учетом изложенного можно сделать вывод, что все мероприятия, предусмотренные Региональной программой, выполняются с высокой степенью эффективности. Отделением Мурманск налажен постоянный контакт как с органами исполнительной власти, в том числе, с правоохранительными органами, так и с представителями бизнес сообщества.

В то же время, проблемы на финансовом рынке региона сохраняются: Мурманская область относится к регионам, в которых страховщики не хотят добровольно продавать полисы ОСАГО, здесь действует система «единого агента», которая перераспределяет клиентов равномерно между всеми компаниями страны. Между тем, по информации Российского союза автостраховщиков в тех регионах, где ситуация с убыточностью ОСАГО обстоит благополучно, после изменения тарифов ОСАГО, тарифы могут быть снижены (ТАСС, 18 октября).

Представляется, что и в нашем регионе снижение убыточности ОСАГО возможно при условии активного взаимодействия органов государственной власти, в том числе, правоохранительных, со страховыми компаниями для противодействия страховому мошенничеству.

Все обращения на эту тему должны внимательно рассматриваться. В качестве положительного примера можно привести создание в прокуратуре Октябрьского округа постоянно действующей рабочей группы по рассмотрению материалов, содержащих признаки страхового мошенничества.

Вопрос о распространении этого опыта инициирован Отделением Мурманск для рассмотрения на Межведомственной рабочей группе по противодействию правонарушениям в сфере экономики в Прокуратуре Мурманской области.

Начальник юридического отдела  
Отделения Мурманск  
И.А.Никулина