

Местная общественная организация по защите прав потребителей жилищных и коммунальных услуг в ЗАТО Северск Томской области

«Жильё по праву»

ОГРН 1147000000982

Томская область, ЗАТО Северск, пр. Коммунистический д.149, оф.2

тел.: 8-923-431-7921

АКТ

**от «21» января 2020 года № 02/20
проведения общественного контроля за соблюдением
прав потребителей**

1. Объект общественного контроля - Отделение почтовой связи Северск УФПС Томской области- Филиал АО «Почта России» 636000, г., Северск, ул. Лесная, 13, «Б», Отделение почтовой связи Северск 13 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636013, г. Северск, ул. Ленинградская, 24 Отделение почтовой связи Северск 17 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636017, г. Северск, ул. Калинина, 99 Отделение почтовой связи Северск 18 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636018, г. Северск, ул. Бр. Иглаковых, 40 Отделение почтовой связи Северск 19 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636019, г. Северск, пр. Коммунистический, 116 Отделение почтовой связи Северск 35 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636035, г. Северск, пр. Коммунистический, 10 Отделение почтовой связи Северск 36 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636036, г. Северск, пр. Коммунистический, 52 Отделение почтовой связи Северск 37 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636037, г. Северск, ул. Курчатова, 34 Отделение почтовой связи Северск 39 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636039, г. Северск, пр. Коммунистический, 117 Отделение почтовой связи Северск 71 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636071, г. Северск, ул. Горького, 37 (далее отделения связи)

2. Предмет общественного контроля:

а) Проверка наличия информации, которую обязан представить платежный агент при приеме платежей в каждом месте приема платежей плательщикам (основание – ч.13 ст.4 Федерального закона от 03.06.2007 г. №103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».

3. Правовые основания проведения общественного контроля:

- ст.45 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".

4. Организатор общественного контроля:

Местная общественная организация по защите прав потребителей жилищных и коммунальных услуг в ЗАТО Северск Томской области «Жильё по праву» (далее ОО «Жильё по праву»).

5. Лицо, проводившее общественный контроль - общественный контролёр Загвоздкин Денис Степанович (удостоверение №13 от 21.10.2019 года).

6. Сведения о фактах воспрепятствование законной деятельности общественного контролёра - Отделение почтовой связи Северск УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636000, г., Северск, ул. Лесная, 13, «Б» отказалось участвовать в проведении мероприятий общественного контроля, предоставлять общественному контролёру какие-либо документы и давать ему объяснения в рамках общественного контроля.

7. Результаты общественного контроля:

В результате проведения общественного контроля выявлены следующие нарушения отделениями связи обязательных требований:

7.1. Отделение почтовой связи Северск 13 УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636013, г. Северск, ул. Ленинградская, 24 не обеспечил предоставление плательщикам следующей информации:

а) адреса и места приема платежей; (требование п.1, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

б) наименования и места нахождения оператора по приему платежей и платежного субагента в случае приема платежа платежным субагентом, а также их идентификационных номеров налогоплательщика; (требование п.2, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

в) наименование поставщика; (требование п.3, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

г) реквизиты договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц между оператором по приему платежей и поставщиком, а также реквизиты договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц между оператором по приему платежей и платежным субагентом в случае приема платежа платежным субагентом; (требование п.4, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

д) размер вознаграждения, уплачиваемого плательщиком оператору по приему платежей и платежному субагенту в случае приема платежа платежным субагентом, в случае взимания вознаграждения; (требование п.5, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

е) способы подачи претензий; (требование п.6, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

ж) номера контактных телефонов поставщика и оператора по приему платежей, а также платежного субагента в случае приема платежа платежным субагентом; (требование п.7, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

з) адреса и номера контактных телефонов федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных Правительством Российской Федерации на проведение государственного контроля (надзора) за приемом платежей. (требование п.8, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

7.2. Отделения связи не предоставили несколько способов подачи претензии, а только 1 в письменном виде, и только в случае направления денежных средств платежному агенту. (требование п.6, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

7.3. Являясь субагентами по приему платежей, отделения связи не осуществляют прием платежей от плательщиков в пользу следующих поставщиков: АО «СВК», АО «ОТЭК», ПАО «Томскэнергосбыт», ООО «АБФ Система» за оказанные коммунальные услуги, кроме как посредством почтового перевода.

8. Общественная оценка социальных, экономических, правовых и иных последствий результатов рассмотрения отделениями связи уведомления ОО «Жильё по праву» о проведении общественного жилищного контроля

а) Отказ отделения связи участвовать в осуществлении процедуры общественного контроля, наглядно указывает на отсутствие прозрачности и открытости в деятельности отделения связи по соблюдению прав потребителей и исполнению отделением связи обязательных требований.

б) Формальный подход к общественному контролю со стороны отделения связи подрывают веру граждан в способность государственных органов, органов местного самоуправления защищать их права и свободы в порядке, установленном законодательством РФ и муниципальными правовыми актами.

в) Формальный подход к общественному контролю со стороны отделения связи приводит к массовым и систематическим нарушениям прав потребителей на полную и достоверную информацию.

9. Предложения и рекомендации:

1. Искоренить формальный подход к общественному контролю, направленному на обеспечение прав и законных интересов граждан.

2. Принять срочные меры по исполнению обязательных требований.

3. Обеспечить соблюдение прав плательщиков.

4. Провести соответствующие служебные проверки, принять решения в рамках установленных полномочий, виновных лиц привлечь к ответственности.

5. Указывать, услуги предоставляемые поставщиками потребителям в местах представления информации.

6. Исключить условие подачи претензий при котором потребитель обязан направить денежные средства платежному агенту.

Лицо, проводившее общественный контроль:

Общественный контролер Местной общественной организации по защите прав потребителей жилищных и коммунальных услуг в ЗАТО Северск Томской области «Жильё по праву» Загвоздкин Денис Степанович (удостоверение №13 от 21.10.2019 года).

30

Экземпляр Акта №02/20 проведения общественного контроля направить для рассмотрения и направления обоснованного ответа:

- Отделение почтовой связи Северск УФПС Томской области-Филиал АО «Почта России» 636000, г., Северск, ул. Лесная, 13, «Б» руководителю;

Экземпляр Акта №02/20 проведения общественного контроля с фактами нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей, а также привлечения в пределах установленных полномочий к ответственности лиц, оказывающих услуги, не соответствующие предъявляемым к ним обязательным требованиям и нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, направить:

- Прокурору ЗАТО Северск;
- в Департамент ЖКХ и госжилнадзора Томской области;
- в Управление Роспотребнадзора по Томской области;
- Управление ЖКХ, ТиС Администрации ЗАТО Северск;

Экземпляр Акта №02/20 проведения общественного контроля направить для сведения:

- Главе Администрации ЗАТО Северск;
- Мэру ЗАТО Северск;
- в редакции СМИ;

Местная общественная организация по защите прав потребителей жилищных и коммунальных услуг в ЗАТО Северск Томской области «Жильё по праву»

Председатель ОО «Жильё по праву»



Петров В.И.