Приложение 7

Цитаты из Доклада о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Камчатского края по итогам 2018 года

### 3.3.1. Результаты проведенного ежегодного мониторинга наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности

Результаты проведенного мониторинга размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном сайте Агентства инвестиций и предпринимательства Камчатского края (<https://aginvest.kamgov.ru/razvitie_konkurentnoj_sredy/monitoring_konkurentcii>);

- на интернет портале об инвестиционной деятельности Камчатского края в разделе «Инвестору» подразделе «Развитие конкуренции» (<http://investkamchatka.ru/>) и бизнес портале Камчатского края в разделе «Поддержка бизнеса» подразделе «Развитие конкуренции» (<http://smbkam.ru/>).

В 2018 году мониторинг состояния и развития конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности был выполнен на основании анкетирования, проведенного уполномоченным органом с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Исполнительными органами государственной власти Камчатского края и органами местного самоуправления была сформирована потенциальная база респондентов и анкета была доведена до сведения каждого потенциального респондента (<http://goo.gl/forms/seHgCjOkOch75td23>). Информация об анкетировании была размещена на официальных сайтах органов власти, регулярно проводилась информационная работа среди субъектов предпринимательской деятельности о возможности прохождения анкетирования.

На основании результатов анкетирования ФГБОУ ВПО «Камчатский государственный технический университет» подготовлен аналитический отчет «Административные барьеры и оценка состояния конкурентной среды» (<https://aginvest.kamgov.ru/files/5c777dd3708cd8.62609869.docx>).

По данным Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю по состоянию на 01 января 2018 года общее количество субъектов МСП в Камчатском крае составляет 17 884 единицы. Доля субъектов предпринимательской деятельности, на основании оценок которых проводился мониторинг, в общем числе субъектов МСП Камчатского края составляет примерно 3,86%.

#### **3.3.1.1. Условия ведения бизнеса. Состояние и развитие конкурентной среды**

Характеристики респондентов

В опросе приняли участие 690 субъектов малого и среднего предпринимательства. Большая часть респондентов – свыше 80% – это микропредприятия с численностью до 15 человек и с годовым оборотом до 120 млн. руб. (рисунки 3.3.1 и 3.3.2).

Рисунок 3.3.1. Структура предприятий по численности работников

Рисунок 3.3.2. Структура предприятий по годовому обороту бизнеса

При этом четвертая часть принявших участие в опросе осуществляет свою деятельность на рынке на протяжении от 1 года до 3-х лет, пятая часть – от 3-х до 5-ти лет и более 40% респондентов – более 5-ти лет.

Около 30% опрошенных осуществляют деятельность в сфере торговли и ремонта автотранспортных средств, около 9% – в строительстве, чуть более 7% – в сельском хозяйстве, примерно по 5% – в обрабатывающих производствах, в общественном питании и гостиничном бизнесе, в области организации досуга и развлечений и в сфере транспортировки и хранения (рисунок 3.3.3). Остальные виды экономической деятельности представлены менее 5%-ю процентами опрошенных.

Следует отметить, что лишь незначительная часть респондентов предпочла детализировать вид экономической деятельности (рисунок 3.3.4). Из 36 респондентов, указавших основной вид деятельности «Обрабатывающие производства», 22 респондента детализировали его как «Производство пищевых продуктов», 5 – как «Текстильное и швейное производство» и 5 как «Обработка древесины». Из 201 респондента, указавшего «Торговлю оптовую и розничную…» 164 отметили розничную торговлю.

Рисунок 3.3.4 – Структура респондентов по видам экономической деятельности, %

Основной продукцией половины опрошенных являются услуги; 23% указали торговлю или дистрибуцию товаров и услуг и 20% - конечную продукцию (рисунок 3.3.5).

Более половины респондентов работают на рынке Камчатского края, более трети – на рынках отдельных муниципальных образований (рисунок 3.3.6).

Рисунок 3.3.5. Структура респондентов по виду производимой продукции (работ, услуг),%

Рисунок 3.3.6. Структура респондентов по географическому рынку бизнеса, %

*Интенсивность конкуренции*

По мнению четвертой части опрошенных представителей бизнеса на рынках, где они работают, наблюдается умеренная конкуренция. 16% респондентов считает, что конкуренция слабая и столько же – что она высокая. 12,5% полагает, что конкуренция на их рынках вообще отсутствует и 9% считает, что она очень высокая (рисунок 3.3.7). Таким образом, слабую конкуренцию или ее полное отсутствие отмечают около 30% респондентов, умеренную – почти 25% и высокую и очень высокую – также 25% опрошенных. Достаточно высок процент затруднившихся дать оценку интенсивности конкуренции – более 20% опрошенных не смогли дать ответ на это вопрос.

Рисунок 3.3.7. Оценка условий ведения бизнеса, %

Рисунок 3.3.8. Оценка примерного количества конкурентов, %

Аналогичную продукцию на рынке представляет, по мнению трети опрошенных, от 1 до 3 конкурентов (рисунок 3.3.8). Четвертая часть указывает 4 и более конкурентов и столько же отмечает большое число конкурентов.

Наименее интенсивная конкуренция, по мнению респондентов, наблюдается в сельском хозяйстве (31,4% респондентов отметили отсутствие или слабую конкуренцию), в деятельности гостиниц и предприятий общественного питания (47,3% респондентов отметили отсутствие или слабую конкуренцию), а также в деятельности в области организации досуга и развлечений (35,3%), в транспортировке и хранении (38,7%) и, конечно в производстве и распределении энергии, газа, воды (65,2%) (рисунок 3.3.9).

Наиболее интенсивная конкуренция, по мнению респондентов, наблюдается в торговле (29,8%), в рыболовстве (37,9%), информации и связи (45,2%), в деятельности по операциям с недвижимым имуществом (35%).

Рисунок 3.3.9. Оценка интенсивности конкуренции, %[[1]](#footnote-1)

*Развитие конкуренции*

Большая часть респондентов положительно оценила динамику конкуренции на своих рынках (рисунок 3.3.10): 46% опрошенных считают, что число конкурентов увеличилось. Лишь 3% респондентов полагает, что число конкурентов уменьшилось. Четверть опрошенных считает, что число конкурентов не изменилось и столько же затруднились ответить на данный вопрос.

Рисунок 3.3.10 – Оценка развития конкуренции (%)

Оценка развития конкуренции в разрезе отдельных видов экономической деятельности показала, что интенсивность конкуренции возрастает в обрабатывающих производствах (52,8% респондентов отметили заметное увеличение числа конкурентов в отрасли), в торговле (40,3%), в гостиницах и общественном питании (47,4%), в рыболовстве (62%), в административной деятельности (66,7%), в области досуга и развлечений (52,8%), в деятельности по операциям с недвижимым имуществом (78,6). Положительная динамика наблюдается и на рынках социальных услуг: увеличение количества конкурентов отмечено на рынках образовательных (61,5%) и медицинских (59,1%) услуг (рисунок 3.3.11).

Некоторое снижение интенсивности конкуренции было отмечено в строительстве (11%). Не изменилось за последнее время число конкурентов в производстве электроэнергии, газа и воды.

Рисунок 3.3.11. Оценка динамики числа конкурентов (%)

Оценка примерного числа поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги), который приобретает представляемый респондентами бизнес для производства и реализации собственной продукции, а также удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками этого товара показала следующие результаты.

Мнения относительно *числа поставщиков* основного закупаемого товара разделились: 37% опрошенных оценили число поставщиков основного закупаемого товара как неудовлетворительное и скорее неудовлетворительное (рисунок 3.3.12). Почти столько же (36%) оценили число поставщиков как удовлетворительное и скорее удовлетворительное. Более четверти респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

Аналогичные оценки получила и оценка *состояния конкуренции* между поставщиками: неудовлетворительные оценки дали 36% респондентов, а удовлетворительные – 35%. Почти 29% опрошенных не дали ответа на вопрос (рисунок 3.3.13).

Рисунок 3.3.12. Оценка числа поставщиков основного закупаемого товара (%)

Рисунок 3.3.13. Оценка удовлетворенности состоянием конкуренции между поставщиками (%)

Статистически значимые оценки конкуренции получили несколько групп товаров: как наиболее неудовлетворительную оценили конкуренцию на рынках поставок продуктов питания, рыбной продукции, строительных материалов, автозапчастей, медицинского оборудования, тепло- и электроэнергии.

#### **3.3.1.2. Административные барьеры**

Оценка административных барьеров показала, что наиболее существенными для ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса на рынке являются нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (269%) и высокие налоги (26%) (рисунок 3.3.14). С большим отрывом от данных барьеров респонденты указали сложность получения доступа к земельным участкам (10%). Остальные барьеры были отмены менее 3% респондентов. Следует отметить, что почти четверть респондентов указали, что ограничений для ведения деятельности и открытия бизнеса на рынке нет.

Рисунок 3.3.14. Наиболее существенные административные барьеры, препятствующие ведению бизнеса (%)

Отраслевой анализ административных барьеров позволил выявить те виды барьеров, которые в наибольшей степени препятствуют развитию бизнеса в отдельных сферах экономической деятельности (по каждому виду деятельности были выбраны 2 наиболее популярных барьера) (таблица 3.3.1).

*Таблица 3.3.1*

Основные барьеры, препятствующие ведению бизнеса в отдельных видах экономической деятельности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид (сфера) экономической деятельности | Вид барьера | Доля опрошенных, указавших данный барьер, % |
| Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство | Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность  | 39 |
| Нет ограничений | 22 |
| Рыболовство, рыбоводство | Высокие налоги | 35 |
| Нестабильность российского законодательства регулирующего предпринимательскую деятельность | 24 |
| Добыча полезных ископаемых | Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 75 |
| Сложность получения доступа к земельным участкам | 25 |
| Деятельность административная и сопутствующие дополнительные услуги | Высокие налоги | 67 |
| Нет ограничений | 33 |
| Деятельность в области информации и связи | Высокие налоги | 23 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 23 |
| Нет ограничений | 38 |
| Обрабатывающие производства | Высокие налоги | 36 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 23 |
| Деятельность в области культуры, спорта, организации досуга и развлечений | Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 27 |
| Нет ограничений | 39 |
| Деятельность профессиональная, научная и техническая | Высокие налоги | 33 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 33 |
| Производство и распределение электроэнергии, газа и воды | Сложность/ затянутость процедуры получения лицензий | 25 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 38 |
| Строительство | Высокие налоги | 35 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 22 |
| Торговля оптовая и розничная; ремонт автотранспортных средств и мотоциклов | Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 31 |
| Нет ограничений | 29 |
| Деятельность гостиниц и предприятий общественного питания | Высокие налоги | 29 |
| Нет ограничений  | 32 |
| Транспортировка и хранение | Высокие налоги | 45 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 35 |
| Деятельность финансовая и страховая | Высокие налоги | 33 |
| Нет ограничений | 33 |
| Деятельность по операциям с недвижимым имуществом | Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 29 |
| Высокие налоги | 43 |
| Образование | Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 39 |
| Нет ограничений | 27 |
| Деятельность в области здравоохранения и социальных услуг | Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 46 |
| Высокие налоги | 32 |

Респонденты продемонстрировали умеренно лояльное отношения к действиям органов власти: 30% считают, что органы власти помогают бизнесу своими действиями, 13% полагает, что участие власти не требуется. 22% считает, что органы власти в чем-то помогают, а в чем-то мешают. Около 6% полагает, что государственная власть только мешает бизнесу и 7% респондентов считает, что власть недостаточно активно поддерживает бизнес.

По сравнению с прошлым годом, оценка деятельности органов государственной власти улучшилась: выросло число респондентов, положительно оценивающих работу органов власти и, соответственно, уменьшилось количество критиков региональных властей (рисунок 3.3.15).

Наиболее положительно о работе органов власти отозвались представители сельского хозяйства (43%), обрабатывающих производств (47%), рыболовства (55%), образования (39%) (рисунок 3.3.16).

Представители таких сфер, как добыча полезных ископаемых (25%), производство и распределение электроэнергии, газа и воды (25%) считают, что органы власти только мешают ведению бизнеса.

Рисунок 3.3.15. Оценка деятельности органов государственной власти (%)

Работники профессиональной, научной и технической сферы (33%) полагают, что органы власти бездействуют, в то время как их вмешательство необходимо.

Рисунок 3.3.16. Оценка деятельности органов государственной власти по видам деятельности (%)

Оценка преодолимости административных барьеров показала, что большая часть давших ответ на этот вопрос может преодолеть административные барьеры без существенных затрат (24%) (рисунок 3.3.17). 17% отметили, что барьеры, преодолимы при осуществлении значительных затрат. 14% полагает, что административных барьеров нет и только 7% уверены, что барьеры существуют. Следует отметить, что большая часть респондентов (36%) не смогла дать ответ на данный вопрос.

Рисунок 3.3.17. Оценка преодолимости административных барьеров (%)

Наиболее высокая доля респондентов, считающих административные барьеры непреодолимыми, выявлена в производстве и распределении электроэнергии, газа и воды (38%) и в добыче полезных ископаемых (25%) (рисунок 3.3.18).

*Рисунок 3.3.18. Оценка преодолимости административных барьеров по видам деятельности (%)*

Более 20% респондентов в рыболовстве, в страховой и финансовой деятельности, в операциях с недвижимым имуществом, в здравоохранении полагают, что административные барьеры отсутствуют.

Положительную оценку динамики административных барьеров дали 20% опрошенных, которые считают, что бизнесу стало работать проще (рисунок 3.3.19). Около 17% склонны скорее к негативным оценкам: 13% считает, что бизнесу стало работать сложнее и около 4%, что появились новые административные барьеры. Более 40% респондентов на данный вопрос не ответили.

*Рисунок 3.3.19. Оценка динамики уровня административных барьеров (%)*

Наиболее заметные негативные оценки динамике административных барьеров были даны в таких сферах деятельности, как производство и распределение электроэнергии (50%), в профессиональной, научной и технической деятельности (33%). Наиболее заметные положительные оценки – в рыболовстве и строительстве (по 28%), в образовании (35%) и здравоохранении (32%).

### 3.3.6. Анализ жалоб потребителей и представителей бизнеса в контрольно-надзорные органы

Для лучшей оценки состояния конкурентной среды в рамках проведения Мониторинга проведен комплексный анализ жалоб представителей бизнеса и потребителей в контрольно-надзорные органы.

При анализе жалоб использована информация:

**1)** **о наличии жалоб об административных барьерах и качестве оказания государственных услуг, поступивших в:**

- Управление Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю;

- Управление Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю;

- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю;

- Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю;

 **2) о наличии жалоб по вопросам качества товаров, работ и услуг на товарных рынках, поступивших в**:

- Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю;

- Государственная жилищная инспекция Камчатского края;

- Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю;

- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю.

Большая часть жалоб отмечается в Петропавловск-Камчатском городском округе и в Елизовском муниципальном районе. Это объясняется большей численностью населения и хозяйствующих субъектов в данных муниципальных образованиях.

1) На основании информации *Управления Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю* можно сделать вывод о том, что большая часть жалоб приходится на органы муниципальной власти в части предоставления незаконной преференции, автобусные перевозки, предоставление земельных участков в обход Федерального закона «О защите конкуренции». В 2018 году в сравнении с 2017 доля выявленных нарушений в отношении субъектов естественных монополий уменьшилась, однако увеличились нарушения в части антиконкурентных соглашений. По видам нарушений наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с уклонением либо отказом от заключения договора; необоснованным установлением различных цен на один товар (услугу).

В целях предотвращения нарушения антимонопольного законодательства и во исполнение Указа № 618 по развитию конкуренции в деятельность всех исполнительных органов государственной власти Камчатского края внедрена система внутреннего обеспечения соответствия требованиям антимонопольного законодательства деятельности органов (антимонопольного комплаенса). В течение 2018 года антимонопольный комплаенс будет внедрен в деятельность органов власти на муниципальном уровне.

По информации *Управления Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю, Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю, Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю* ситуация в данном отношении сложилась наиболее благоприятная:

- по информации Управления Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю за три года поступило 3 жалобы от налогоплательщиков, недовольных качеством оказания государственных услуг (все – в 2017 году), однако, факты, указанные в жалобах, не подтвердились, в действиях сотрудников налоговой инспекции не выявлено нарушение законодательства;

- от Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю поступила информация, что доля граждан, удовлетворенных качеством оказанных услуг в январе 2019 года составила 91 %;

- в адрес Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю жалобы от субъектов предпринимательской деятельности на наличие административных барьеров в конкурентной среде на рынках товаров, работ и услуг Камчатского края в течение 2016-2018 годов не поступали.

2) В отношении рынков товаров, работ и услуг ситуация следующая:

- *Рынок розничной торговли*: по информации Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю большая часть жалоб в 2018 году поступила в отношении данного рынка (28,9%), что объясняется большей долей данной отрасли в общем количестве субъектов предпринимательской деятельности. И при этом, положительной тенденцией является то, что за три года количество жалоб на рынке розничной торговли уменьшилось на 20%.

- *Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства*: по информации Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю значительная доля жалоб приходится в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства (15,8%). Однако за три года количество жалоб сократилось на 70%, что также является положительной динамикой. По данным Государственной жилищной инспекции Камчатского края также установлена положительная тенденция, а именно: отмечается устойчивое снижение количества поступивших жалоб от населения и представителей бизнеса. В целом за три года снижение составило 42%.

- *Рынок услуг связи:* выявлены отрицательные тенденции. По информации Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю доля жалоб в 2018 году составляет 13,3% и при этом за три года количество жалоб возросло на 126%. По информации Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю количество жалоб за три года возросло на 56%.

- *Рынок услуг по перевозке пассажиров наземным, авиационным и водным транспортом*: также установлена отрицательная динамика, отмечается стабильный рост жалоб за три года и увеличение на 144%.

- *Рынок медицинских услуг:*  за три года ситуация по жалобам осталась на том же уровне (по данным Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю количество обращений составило 105, при этом уменьшилось на 10% по сравнению с 2017 годом).

Наличие жалоб в отношении рынков товаров, работ и услуг свидетельствует о том, что в данных сферах необходимо продолжать реализовывать мероприятия по содействию развитию конкурентной среды для улучшения качества товаров, работ и услуг.

#### **3.3.6.1. Анализ жалоб, поступивших в Управление Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю**

В Управление ФАС России по Камчатскому краю за период 2018 года поступило 28 заявлений о нарушении Федерального закона от 26.07.2006 №135-Ф3 «О защите конкуренции» в отношении органов власти Камчатского края, из них по 15 жалобам даны разъяснения, выдано 7 предупреждений и возбуждено 10 антимонопольных дел.

Большая часть жалоб приходится на органы муниципальной власти в части предоставления незаконной преференции, автобусные перевозки, предоставление земельных участков в обход Федерального закона «О защите конкуренции», не проведение конкурсных процедур, предусмотренных законодательством.

Возбуждено два антимонопольных дела в отношении Министерств в части согласованных действий с хозяйствующими субъектами.

По итогам выдано 12 постановлений о наложении штрафа, к административной ответственности привлечено 8 должностных лиц, 2 административных дела находятся в Арбитражном суде Камчатского края о рассмотрении вопроса по дисквалификации должностных лиц, материалы двух антимонопольных дел переданы в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении уголовных дел.

В целях улучшения и предотвращения поступления жалоб, Камчатское УФАС проводит разъяснительную работу с органами власти, перед возбуждением каждого дела выдается Предупреждение или Предостережение о недопустимости нарушения антимонопольного законодательства. Большая часть предупреждений органами власти исполняется.

В рамках 44-ФЗ поступило 243 жалобы из них 138 признаны обоснованными, выдано 38 предписаний об устранении нарушений:

- нарушения в части размещения информации в единой информационной системе – 5;

- нарушения порядка выбора способа определения поставщика (подрядчика исполнителя) - 0;

- нарушения порядка отбора участников закупок - 13;

- нарушения в части установления требований в документации о закупках, влекущие ограничение количества участников закупок - 30;

- нарушения порядка заключения контракта или неправомерное изменение его условий, а также заключение контракта с нарушением объявленных условий закупок - 0;

- иные нарушения - 90.

По нарушению законодательства о закупках возбуждено 121 административное производство, привлечено к административной ответственности 107 должностных лиц.

В рамках 223-ФЗ поступило 18 жалоб из них 7 признаны обоснованными Переходя к правоприменительной практике Камчатского УФАС России следует отметить, что в 2018 году в сравнении с 2017 доля выявленных нарушений в отношении субъектов естественных монополий уменьшилась, но увеличились нарушения в части антиконкурентных соглашений.

Антиконкурентные соглашения - самое серьезное нарушение антимонопольного законодательства. На сегодняшний день - единственный вид нарушений, за который предусмотрена не только административная, но и уголовная ответственность.

Общественная опасность антиконкурентных соглашений заключается в последствиях, к которым они приводят, среди которых искусственный рост цен, отсутствие новых более качественных товаров, сокращение ассортимента товаров и услуг, отсутствие у организаций мотивов для развития, инноваций, повышения эффективности и как следствие стагнация отдельных рынков. На сегодняшний день антимонопольное законодательство выделяет несколько видов антиконкурентных соглашений, которые запрещены ст. 11, 11.1 и 16 ФЗ «О защите конкуренции».

При этом соглашение и согласованные действия в понимании антимонопольного законодательства не являются синонимами и регулируются разными статьями ФЗ № 135-ФЗ «О защите конкуренции». Согласно ст. 4 ФЗ № 135-ФЗ соглашение - договоренность в письменной форме, содержащаяся в документе или нескольких документах, а также договоренность в устной форме. Частью 1 ст. 11 ФЗ № 135-Ф3 установлен безусловный запрет на картельные сговоры. Под картелем понимается противозаконное соглашение между конкурентами, которое приводит или может привести к 5 видам последствий, являющихся наиболее опасными для экономики, среди которых: установление и поддержание цен, в том числе на торгах, раздел товарного рынка по территориальному принципу, объему продажи или покупки товаров, ассортименту реализуемых товаров либо составу продавцов или покупателей (заказчиков), сокращение или прекращение производства товаров, отказ от заключения договоров с определенными продавцами или покупателями.

Таким образом картель - это соглашение между конкурентами о ценах, участии в торгах, разделе рынка, создании дефицита.

На территории Камчатского края возбуждено 3 антимонопольных дела в отношении министерств и глав администраций, а также выявлены нарушения статьи 11 ФЗ № 135-Ф3 - соглашения между участниками торгов.

В качестве наиболее значимых дел можно выделить дело в отношении Министерства здравоохранения Камчатского края и Министерства спорта и молодежной политики Камчатского края, также Управлением выявлены картельные дела, материалы переданы в следственные органы.

По видам нарушений наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с уклонением либо отказом от заключения договора; необоснованным установлением различных цен на один товар (услугу).

К прочим нарушениям статьи 10 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-Ф3 «О защите конкуренции» отнесен такой способ злоупотребления доминирующим положением сетевой организацией как нарушение сроков и дальнейшее уклонение от переоформления актов разграничения балансовой принадлежности электрических сетей и эксплуатационной ответственности сторон по заявлению нового владельца объекта электросетевого хозяйства Необходимо отметить, что в 2018 году Управлением выдано 5 предупреждений о необходимости прекращения действий, которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства. Указанные предупреждения исполнены в установленные сроки. Исполнимость предупреждений по ст. 10 Закона о защите конкуренции составляла: 2014 г.- 62%, 2015г. - 85%, 2016 г. -80%, а в 2018г -100%.

Случаи обжалования предупреждений в судебном порядке по ст. 10 являются единичными, практика по отмене судом предупреждении по ст. 10 в нашем регионе отсутствует. По факту неисполнения предупреждений по ст. 10 антимонопольные дела отсутствуют.

В рамках реализации функций контроля и надзора в области рекламы Камчатское УФАС России осуществляет активное взаимодействие с Прокуратурой Камчатского края; Камчатским главным управлением Центрального Банка Российской Федерации.

Немало спорных моментов возникает при квалификации признаков нарушения ч. 6 ст. 5 Закона о рекламе: установление наличия / отсутствия признаков нарушения законодательства о рекламе при определении рекламной информации как содержащей непристойные, оскорбительные образы.

Для более полного анализа рекламного материала на наличие вышеуказанных признаков нарушения рекламного законодательства, Камчатское УФАС России взаимодействует с экспертным сообществом.

#### **3.3.6.2. Анализ жалоб, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю**

В таблице 3.3.58 представлены данные о наличии жалоб, поступивших от потребителей товаров, работ и услуг в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю за 2016 – 2018 годы.

В 2018 году зафиксировано 1050 жалоб, при этом следует отметить снижение количества жалоб в сравнении с предыдущим периодом на 35 % (в 2017 году зафиксировано 1606 жалоб). В целом за три года снижение количества жалоб составило 28% (в 2016 году зафиксировано 1452 жалобы). Эти данные свидетельствуют о положительной динамике. В разрезе отдельных рынков ситуация представлена следующим образом.

Большая часть жалоб в 2018 году поступила в отношении розничной торговли (28,9%), что объясняется большей долей данной отрасли в общем количестве субъектов предпринимательской деятельности. И при этом, положительной тенденцией является то, что за три года количество жалоб на рынке розничной торговли уменьшилось на 20%.

Значительная доля жалоб приходится в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства (15,8%). Однако за три года количество жалоб сократилось на 70%, что также является положительной динамикой.

В отношении рынка услуг связи картина менее благоприятная. Доля жалоб составляет 13,3% и при этом за три года количество жалоб возросло на 126%.

На рынке услуг по перевозке пассажиров наземным, авиационным и водным транспортом негативным фактором следует отметить стабильный рост жалоб за три года (увеличение на 144%), при этом общее количество в 2018 году составило 39 жалоб.

Таблица 3.3.58

Сведения о наличии жалоб по сферам экономической деятельности

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Количество жалоб** |
| **2016 год** | **2017 год** | **2018 год** |
| Устных, ед.\* | Письменных, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Устных, ед.\* | Письменных, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Темп роста/снижения (к предыдущему году), %\* | Устных, ед.\* | Письменных, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Темп роста/снижения (к предыдущему году), %\* |
| 1. Рынок услуг дошкольного образования | - | 4 | 0,3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2. Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3. Рынок услуг дополнительного образования детей | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4. Рынок медицинских услуг | - | 27 | 1,9 |  | 27 | 1,7 | 100 |  | 27 | 2,6 | 100 |
| 5. Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 6. Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7. Рынок услуг в сфере культуры | - | 0 | - | - | - | - | - | - | 18 | 1,7 | - |
| 8. Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | - | 555 | 38,2 | - | 657 | 40,9 | 118,4 |  | 166 | 15,8 | 25,3 |
| 9. Розничная торговля | 1 | 377 | 26 | 1 | 342 | 21,4 | 90,7 | 3 | 300 | 28,9 | 87,7 |
| 10. Рынок услуг по перевозке пассажиров наземным, авиационным и водным транспортом | - | 16 | 1,1 | - | 22 | 1,4 | 137,5 | - | 39 | 3,7 | 177,3 |
| 11. Рынок услуг социального обслуживания населения | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 12. Рынок услуг электроэнергетики | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 13. Рынок производства продуктов питания | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 14. Рынок туристских услуг | - | 6 | 0,4 | - | 17 | 1,1 | 283,3 | - | 9 | 0,9 | 52,9 |
| 15. Услуги общественного питания | - | 23 | 1,6 | - | 22 | 1,4 | 95,7 | - | 18 | 1,7 | 81,8 |
| 16. Бытовое обслуживание населения | - | 131 | 9 | - | 97 | 6 | 74 | - | 101 | 9,6 | 104,1 |
| 17. Гостиничные услуги | - | 4 | 0,3 | - | 13 | 0,8 | 325 | - | 8 | 0,8 | 61,5 |
| 18. Услуги связи | - | 62 | 4,3 | - | 140 | 8,7 | 225,8 | - | 140 | 13,3 | 100 |
| 19. Деятельность на финансовом рынке | - | 111 | 7,6 | - | 65 | 4 | 58,6 | - | 84 | 8 | 129,2 |
| 20. Прочие виды деятельности |  | 135 | 9,3 | 5 | 198 | 12,6 | 146,7 | - | 137 | 13 | 70 |
| **ВСЕГО** | **1** | **1 451** | **100** | **6** | **1 600** | **100** | **-** | **3** | **1 047** | **100** | **-** |

\* обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

В таблице 3.3.59 представлено распределение поступивших жалоб в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю в разрезе муниципальных образований. Большая часть жалоб отмечается в Петропавловск-Камчатском городском округе (доля жалоб составляет 87,5%) и в Елизовском муниципальном районе (доля жалоб – 11,1%). Это объясняется большей численностью населения и хозяйствующих субъектов в данных муниципальных образованиях.

Таблица 3.3.59

Сведения о наличии жалоб по муниципальным образованиям

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование территориального отдела | **2016 год** | **2017 год** | **2018 год** |
| Кол-во обращений, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Кол-во обращений, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Темп роста/снижения (к предыдущему году), %\* | Кол-во обращений, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Темп роста/снижения (к предыдущему году), %\* |
| 1. Петропавловск-Камчатский городской округ | 1312 | 90,4 | 1510 | 94 | 115,1 | 919 | 87,5 | 60,9 |
| 2. Вилючинский городской округ  | 8 | 0,6 | 7 | 0,4 | 87,5 | 9 | 0,9 | 128,6 |
| 3. Городской округ «посёлок Палана»  | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4. Алеутский муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5. Быстринский муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 6. Елизовский муниципальный район | 114 | 7,8 | 84 | 5,3 | 73,7 | 117 | 11,1 | 139,3 |
| 7. Карагинский муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 8. Мильковский муниципальный район | 12 | 0,8 | 5 | 0,3 | 41,7 | 4 | 0,4 | 80 |
| 9. Олюторский муниципальный район  | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 10. Пенжинский муниципальный район | 1 | 0,1 | - | - | - | - | - | - |
| 11. Соболевский муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 12. Тигильский муниципальный район  | - | - | - | - | - | 1 | 0,1 | - |
| 13. Усть-Большерецкий муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 14. Усть-Камчатский муниципальный район | 5 | 0,3 | - | - | - | - | - | - |
| **ВСЕГО** | **1452** | **100** | **1606** | **100** | **110,6** | **1050** | **100** | **65,4** |

\* обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

#### **3.3.6.3. Анализ жалоб, поступивших в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края**

По данным Государственной жилищной инспекции Камчатского края в отношении рынка жилищно-коммунального хозяйства установлена положительная тенденция, а именно отмечается устойчивое снижение количества поступивших жалоб от населения и представителей бизнеса в отношение рынка жилищно-коммунального хозяйства. В 2018 году поступило 3448 жалоб, при этом снижение составило в сравнении с предыдущим периодом 21% (в 2017 году поступило 4342 жалобы). В целом за три года снижение составило 42% (в 2016 году поступило 5896 жалоб).

В таблице 3.3.60 представлены данные по жалобам в разрезе сфер потребительского рынка за 2016 - 2018 годы. Большая часть жалоб приходится на сферу управления многоквартирными домами (71%).

Таблица 3.3.60

Структура обращений физических и юридических лиц, поступивших в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края в разрезе сфер потребительского рынка и динамике за 2016-2018 годы

|  |  |
| --- | --- |
| Сфера потребительского рынка | Количество обращений |
| 2016 год | 2017 год  | 2018 год |
| граждан и юр. лиц | граждан июр. лиц | граждан июр. лиц |
| Управление МКД | 4697\* | 3457\* | 2453\* |
| Электроснабжение | 66\* | 39\* | 81\* |
| Теплоснабжение | 1133\* | 846\* | 914\* |
| Водоснабжение |
| **Всего** | **5896** | **4342** | **3448** |

В таблице 3.3.31 представлена информация по обращениям граждан, явившихся основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых факты, изложенные в обращениях, подтвердились. На основании этих данных установлен рост подобных обращений, что свидетельствует об отрицательной тенденции.

Таблица 3.3.61

Доля письменных обращений граждан, явившихся основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых факты, изложенные в обращениях, подтвердились в динамики по годам, %

|  |  |
| --- | --- |
| Сферы потребительского рынка | Обращения потребителей и субъектов предпринимательской деятельности |
| 2016 год | 2017 год | 2018 год |
| Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Темп роста/снижения (к 2015году) показателя «Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год», % | Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Темп роста/снижения (к 2016 году) показателя «Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год», % | Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Темп роста/снижения (к 2017году) показателя «Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год», % |
| Управление МКД | 79,6 | 43,03 | 65 | 91,9 | 51,6 | 111 | 84,3 | 68,7 | 133 |
| Электроснабжение |
| Теплоснабжение |
| Водоснабжение |

\* учет сведений с разбивкой по указанным строкам не ведется.

В таблице 3.3.62 представлена информация по жалобам в разрезе муниципальных образований. Как и следовало ожидать, в связи с большей численностью населения и хозяйствующих субъектов, большая часть жалоб приходится на Петропавловск-Камчатский городской округ (79,5%) и Елизовский муниципальный район (9,4%).

Таблица 3.3.62

Сведения о наличии жалоб в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края по муниципальным образованиям

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | 2016 год | 2017 год | 2018 год |
| Кол-воОбращений,Ед. | Доля обращений в общем количестве,% | Кол-воОбращений,Ед. | Доля обращений в общем количестве,% | Темп роста/снижения (к предыдущему году),% | Кол-воОбращений,Ед. | Доля обращений в общем количестве,% | Темп роста/снижения (к предыдущему году),% |
| 1. Петропавловск-Камчатский городской округ | 4462 | 75,7 | 3241 | 74,6 | 73 | 2742 | 79,5 | 85 |
| 2. Вилючинский городской округ | 559 | 9,5 | 503 | 11,6 | 90 | 268 | 7,7 | 53 |
| 3. Елизовский МР | 515 | 8,7 | 218 | 5 | 42 | 324 | 9,4 | 149 |
| 4. Алеутский МР; Быстринский МРКарагинский МРМильковский МРОлюторский МРПенжинский МРСоболевский МРТигильский МРУсть-Большерецкий МРУсть-Камчатский МРГородской округ «посёлок Палана» | 360 | 6,1 | 380 | 8,8 | 106 | 114 | 3,3 | 30 |
| **ВСЕГО** | **5896** | **100** | **4342** | **100** | **73,6** | **3448** | **100** | **79,4** |

#### **3.3.6.4. Анализ жалоб, поступивших в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю**

Количество обращений, поступивших в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю (далее ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю) в 2018 году, составило 105, что осталось на том же уровне, что и в 2016 году (105 обращений) и уменьшилось на 10% по сравнению с 2017 годом (114 обращений).

Таблица 3.3.63

Сведения о наличии жалоб в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | 2016 год | 2017 год | 2018 год |
| Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Доля обоснованных жалоб, % | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Доля обоснованных жалоб, % | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Доля обоснованных жалоб, % |
| 1. Петропавловск-Камчатский городской округ | 53 | 50,5 | 7,6 | 78 | 68,4 | 147,2 | 9,6 | 70 | 67,6 | -10 | 4,77 |
| 2. Вилючинский городской округ | 2 | 1,9 | 0 | 2 | 1,75 | 0 | 0 | 3 | 2,9 | 150 | 0,96 |
| 3. Городской округ «посёлок Палана» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,95 | 100 | 0 |
| 4. Алеутский муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Быстринский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Елизовский муниципальный район | 45 | 42,85 | 4,8 | 23 | 20,2 | -51,1 | 1 | 24 | 21,9 | 104 | 1,91 |
| 7. Карагинский муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 2 | 1,75 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8. Мильковский муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 2 | 1,75 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9. Олюторский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10. Пенжинский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,95 | 100 | 0 |
| 11. Соболевский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,9 | 100 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12. Тигильский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13. Усть-Большерецкий муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 1 | 0,9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14. Усть-Камчатский муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 5 | 4,35 | 500 | 1 | 6 | 5,7 | 120 | 0 |
| **ВСЕГО** | **105** | **100** | **12,4** | **114** | **100** | **108,6** | **12,6** | **105** | **100** | **-8** | **7,64** |

Из общего числа поступивших обращений за 2016-2018 годы в среднем 80% составляют вопросы качества и безопасности медицинской деятельности, 15% составляют вопросы обращения лекарственных средств и медицинской продукции и в 5% обращений затронуты иные вопросы.

Таблица 3.3.64

Структура обращений граждан 2016-2018 годы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | 2017 год | 2018 год |
| Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % |
| Вопросы качества и безопасности медицинской деятельности | 85 | 81 | 84 | 73 | 86 | 82 |
| Вопросы обращения лекарственных средств и медицинской продукции | 17 | 16 | 26 | 23 | 12 | 11 |
| Другие вопросы | 3 | 3 | 4 | 4 | 7 | 7 |
|  **Всего** | **105** | **100** | **114** | **100** | **105** | **100** |

Таблица 3.3.65

Статистика обращений граждан по результатам рассмотрения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат рассмотрения | Рассмотрено писем в 2016 году | Рассмотрено писем в 2017 году | Рассмотрено писем в 2018 году |
| Всего | % к общему числу | Всего | % к общему числу | Всего | % к общему числу |
| Жалоба не подтвердилась | 14 | 13 | 29 | 25 | 30 | 29 |
| Жалоба подтвердилась полностью | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 | 7 |
| Жалоба подтвердилась частично | 1 | 1 | 6 | 5 | 0 | 0 |
| Жалобы, по которым приняты меры (разъяснено, направлены по принадлежности и др.) | 87 | 83 | 78 | 69 | 67 | 64 |
|  **Итого** | **105** | **100** | **114** | **100** | **105** | **100** |

На все поступившие вопросы даны мотивированные ответы, относящиеся к компетенции ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю. Анализ статистики за 2016-2018 годы показывает, что количество обоснованных жалоб составляет в среднем 3% от всех поступивших обращений. При этом растет количество жалоб, в которых изложенные в обращении факты, подтвердились.

ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю осуществляет контрольно-надзорные функции в соответствии с требованиями, установленными 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 Закон № 294-ФЗ).

В 2016 году проведено 16 контрольно-надзорных мероприятий, основанием для проведения которых в 10 случаях явились обращения граждан с информацией о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 6 обращениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью граждан. Нарушения выявлены в ходе проведения 6 поверок, из них: нарушения выявлены по 3 жалобам, поступившим из Петропавловск-Камчатского городского округа, по 2 жалобам, поступившим из Елизовского муниципального района и по 1 жалобе, поступившей из Усть-Камчатского муниципального района.

Выявлены следующие нарушения:

- несоблюдение правил отпуска лекарственных средств для медицинского применения, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.12.2012 №1175н;

- несоблюдение порядка осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденного руководителем медицинской организации в соответствии со статьей 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21.11.2011 №323-ФЗ;

- несоблюдение стандарта оказания медицинской помощи, установленного статьей 37 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

По результатам проверок выданы предписания об устранении выявленных нарушений и составлено 3 протокола об административном правонарушении.

В 2017 году проведено 17 контрольно-надзорных мероприятий, основанием для проведения которых в 11 случаях явились обращения граждан с информацией о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 6 обращениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью граждан.

Нарушения выявлены в ходе проведения 10 поверок, из них: нарушения выявлены по 7 жалобам, поступившим из Петропавловск-Камчатского городского округа, по 2 жалобам, поступившим из Елизовского муниципального района и по 1 жалобе, поступившей из Пенжинского муниципального района.

Выявлены следующие нарушения:

- несоблюдение лицензионных условий и требований при осуществлении медицинской деятельности,

- несоблюдение порядков и стандартов оказания медицинской помощи;

- нарушения Федерального закона от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» в части не сообщения в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти о побочных действиях, нежелательных реакциях, серьезных нежелательных реакциях, непредвиденных нежелательных реакциях при применении лекарственных препаратов, об индивидуальной непереносимости, отсутствии эффективности лекарственных препаратов;

- несоблюдение порядка осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденного руководителем медицинской организации в соответствии со статьей 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21.11.2011 №323-ФЗ;

- нарушение права пациента на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами, предусмотренных статьей 19 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья, предусмотренных статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в части несоблюдения требований к оформлению информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

По результатам проверок выданы предписания об устранении выявленных нарушений и составлено 6 протоколов об административном правонарушении.

В 2018 году сотрудниками ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю проведено 14 контрольно-надзорных мероприятий, основанием для проведения которых в 6 случаях явились обращения граждан с информацией о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 8 обращениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью граждан, в том числе была проведена одна внеплановая выездная проверка целью проверки фактов, изложенных в интернет-ресурсах о причинении вреда жизни, здоровью, повлекшем смерть пациентки после отказа в госпитализации.

Нарушения выявлены в ходе проведения 12 поверок, из них: нарушения выявлены по 9 жалобам, поступившим из Петропавловск-Камчатского городского округа, по 2 жалобам, поступившим из Елизовского муниципального района и по 1 жалобе, поступившей из Вилючинского городского округа.

По жалобам, поступившим из Петропавловск-Камчатского городского округа, проведено 11 проверок, в девяти из которых выявлены следующие нарушения.

Так, при проведении 4 проверок с привлечением экспертов установлено нарушение пункта 2 статьи 18 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее Закон №323-ФЗ), а именно, нарушены права пациентов на оказание качественной медицинской. Пациентам была оказана некачественная медицинская помощь с причинением вреда здоровью при оказании стоматологических, офтальмологических, акушерско-гинекологических и хирургических услуг. Также, нарушены права пациента на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи, установленные подпунктом 9 пункта 5 статьи 19 Закона №323-ФЗ.

В трех случаях выявлены нарушения статьи 90 Закона № 323-ФЗ в части нарушения порядка осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, установленном руководителями указанных органов, организаций.

В ходе одной поверки выявлены нарушения Порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, утвержденного приказом Минздрава России от 20.12.2012 № 1175н, а именно, лечащим врачом назначение лекарственных препаратов осуществлялось по торговому наименованию, сведения о назначенном, и выписанном лекарственном препарате (наименование лекарственного препарата, разовая доза, способ и кратность приема или введения, длительность курса, обоснование назначения лекарственного препарата) не указывались в медицинской карте пациента.

В трех проверках выявлено нарушение части 1 статьи 20 Закона № 323-ФЗ в части нарушения оформления информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

При проведении трех проверок выявлены нарушения лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности, выразившиеся в несоблюдении установленного порядка предоставления платных медицинских услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006 в части нарушения оформления договора на оказание платных медицинских услуг (в договоре отсутствует перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, и их стоимость), отсутствия сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ненадлежащего оформления и ведения медицинской документации.

По результатам всех проверок выданы предписания об устранении выявленных нарушений, исполнение которых находится на контроле ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю. В отношении организаций и их должностных лиц, допустивших нарушения при осуществлении медицинской деятельности, составлено 4 протоколов об административном правонарушении, предусматривающих административную ответственность за нарушение лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности (ч.2 ст.19.20, ч.3 ст.14.1 КоАП РФ).

По жалобам, поступившим из Елизовского муниципального района, проведено 2 проверки, в которых выявлены следующие нарушения.

Так, при проведении 1 проверки с привлечением эксперта установлено нарушение пункта 2 статьи 18 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а именно, нарушены права пациента на оказание качественной медицинской. Пациенту была оказана некачественная медицинская помощь с причинением вреда здоровью при оказании хирургических услуг.

В одном случае выявлены нарушения лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности, выразившиеся в несоблюдении установленного порядка предоставления платных медицинских услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006 в части ненадлежащего оформления и ведения медицинской документации.

В ходе 1 поверки выявлены нарушения Порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, утвержденного приказом Минздрава России от 20.12.2012 № 1175н (Приказ №1175н), а именно, в медицинской карте пациента отсутствует информация о выписанном льготном рецепте.

По результатам проверок выдано 2 предписания об устранении выявленных нарушений и составлен 1 протокол об административном правонарушении, предусматривающий административную ответственность за нарушение лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности (ч.4 ст.14.1 КоАП РФ).

ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю была проведена одна внеплановая выездная проверка целью проверки фактов, изложенных в интернет-ресурсах о причинении вреда жизни, здоровью, повлекшем смерть пациентки после отказа в госпитализации медицинскими работниками государственного бюджетного учреждения здравоохранения Камчатского края «Вилючинская городская больница».

В ходе проверки выявлены нарушения лицензионных требований, предусмотренных Положением о лицензировании медицинской деятельности, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 №291, выразившиеся в нарушении порядков оказания медицинской помощи, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи, в несоблюдении осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденного руководителем медицинской организации, в несоблюдении требований ведения медицинской документации, утвержденных приказом Минздрава России от 15.12.2014 №834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению».

По результатам проверки выдано предписание об устранении выявленных нарушений, также медицинская организация привлечена к административной ответственности, предусмотренной частью 2 статьи 19.20 КоАП РФ, назначен административный штраф в размере 50 тыс. руб.

#### **3.3.6.5. Анализ жалоб, поступивших в Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю**

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю жалобы об административных барьерах от субъектов предпринимательской деятельности за 2016-2018 годы не поступали.

Данные о наличии жалоб со стороны потребителей в надзорный орган по вопросам качества товаров, работ и услуг на товарных рынках Камчатского края за 2016-2018 годы приведены ниже.

Таблица 3.3.66

Сведения о наличии жалоб в Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю

|  |  |
| --- | --- |
| Направление деятельности | Количество поступивших жалоб |
| 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
| Связь | 122 | 249 | 275 |

Таблица 3.3.67

Список лиц, действия которых обжаловались

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование лица, действиякоторого обжаловались | 2016 г. | 2017 г. |  2018 г. |
| ФГУП «Почта России» | 56 | 168 | 177 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 11 | 10 | 2 |
| В обращении не определено | 23 | 31 | 50 |
| ПАО «МегаФон» | 2 | 1 | 8 |
| ОАО «Ростелеком» | 21 | 23 | 19 |
| ПАО «ВымпелКом» | 6 | 5 | 10 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 0 | 1 | 2 |
| ООО «Студия нова» | 0 | 1 | 0 |
| ИП Томкевич А.В. | 2 | 1 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 1 | 2 |
| ООО «СДЭК-ИМ» | 0 | 1 | 0 |
| ОАО «Дальневосточный ипотечный центр» | 1 | 0 | 0 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 6 | 5 |
| **Общий итог** | 122 | 249 | **275** |

Таблица 3.3.68

Распределение тематики обращений

| Тематика обращений | Количество обращений  |
| --- | --- |
| 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 56 | 168  | 177  |
| По вопросам ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 0 | 10  | 28  |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 16  | 17  | 22  |
| Иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг связи | 16  | 15  | 10  |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 19 | 18  | 17  |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 4  | 1  | 3  |
| По вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания | 5  | 5  | 3  |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 1  | 6  | 2  |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 3  | 3 | 4  |
| Иные вопросы, относящиеся к области оказания услуг связи | 2  | 0 | 4  |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 6  | 5 |

Таблица 3.3.69

Итоги рассмотрения обращений граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 42 | 61 | 104 |
| разъяснено | 67 | 134 | 127 |
| отказано | 3 | 11 | 11 |
| переадресовано | 10 | 43 | 33 |
| **Итого** | **122** | **249** | **275** |

Из представленных сведений видно, что обоснованность жалоб, поступивших от потребителей услуг связи, составила – 34% в 2016 году, 24% в 2017 г., 28 % в 2018 г., т.е. те обращения, по результатам которых нарушения подтвердились, в отношении операторов связи приняты меры.

Основная доля обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю, связана с нарушением контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, некачественным оказанием услуг почтовой связи ФГУП «Почта России» (в 2016 – 46%, в 2017 – 67,5%, в 2018 – 64%).

Доля обращений граждан по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи от общего числа обращений составила: в 2016 – 13%, в 2017 – 7%, в 2018 – 8%. Из них только небольшую часть занимают вопросы качества услуг подвижной связи. Следует отметить такие населенные пункты как с. Тигиль, с. Долиновка Мильковского района, с. Соболево.

С целью улучшения ситуации операторами связи проводится профилактическая работа, при наличии оснований применяются меры административного воздействия. В адрес ФГУП «Почта России» и УФПС Камчатского края регулярно направляются информационные письма о недопустимости нарушений в области почтовой связи. В отношении оператора связи ежеквартально проводятся мероприятия систематического наблюдения по соблюдению контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции, ежеквартально проводятся рабочие встречи с руководством УФПС Камчатского края.

В последний год (2018) отмечается отсутствие понимания со стороны руководства УФПС Камчатского края о необходимости соблюдения обязательных требований в области почтовой связи.

#### **3.3.6.6. Анализ жалоб, поступивших в Управление Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю**

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840.

Указанным Постановлением полномочия рассмотрения жалоб на действия налоговых инспекций возложены на вышестоящий налоговый орган. На территории Камчатского края – это УФНС России по Камчатскому краю (далее – Управление).

За период с 2016 по 2018 годы в Управление поступили 3 жалобы от налогоплательщиков, недовольных качеством оказания государственных услуг (все – в 2017 году).

В двух случаях заявители посчитали, что ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому нарушен срок принятия налоговых деклараций, в одном случае заявитель посчитал, что ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому неправильно информировала его о состоянии расчетов.

Из трех поступивших жалоб 2 были отозваны заявителями после разъяснений правомерности действий должностных лиц инспекции, рассмотрена 1 жалоба, которая оставлена без удовлетворения. Таким образом, факты, указанные в жалобах как некачественное оказание государственной услуги, не подтвердились, в действиях сотрудников ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому не выявлено нарушение законодательства.

В 2018 году такие жалобы не поступали. Данная положительная динамика обеспечивается следующим.

В целях предотвращения поступления жалоб налоговыми органами Камчатского края на постоянной основе проводится работа, в первую очередь направленная на обеспечение высокого уровня качества предоставления государственных услуг налогоплательщикам.

В рамках реализации данной работы налоговые органы края руководствуются Миссией Федеральной налоговой службы, основными целями которой являются: высокое качество предоставляемых государственных услуг, обеспечение соблюдения прав налогоплательщиков и формирование финансовой основы деятельности государства.

Сегодня для налогоплательщиков созданы все условия для полноценного и удобного взаимодействия с налоговыми органами. Операционные залы инспекций края, а также территориально-обособленные рабочие места оформлены в едином фирменном стиле, разработанном Федеральной налоговой службой.

Налогоплательщикам предоставлен широкий спектр получения государственных услуг в электронном виде. На сайте Федеральной налоговой службы в настоящее время функционирует 61 сервис, позволяющий получать максимум информации и услуг дистанционно, а также легко и быстро разрешать возникающие вопросы без необходимости личного присутствия в налоговых органах.

Кроме того, сотрудниками налоговых органов Камчатского края на постоянной основе проводится информирование всех категорий налогоплательщиков о действующем законодательстве Российской Федерации и наиболее важных его изменениях. В рамках информирования организовываются семинары для различных категорий налогоплательщиков по актуальной тематике, выездные акции «Заплати налоги» и «Мобильный офис», проводятся ежеквартальные публичные обсуждения результатов правоприменительной практики налоговых органов края.

Также, для вновь зарегистрированных субъектов предпринимательства на базе УФНС России по Камчатскому краю проводятся ежемесячные семинары, в ходе которых слушателям рассказывают о структуре налоговых органов, доводят необходимую контактную информацию, режим работы территориальных налоговых органов края, а также об основных аспектах налогового законодательства.

Оперативное информирование об изменениях в налоговом законодательстве также осуществляется посредством массовой рассылки по телекоммуникационным каналам связи.

Отдельно стоит отметить достигнутое соглашение о взаимодействии между УФНС России по Камчатскому краю и КГКУ «МФЦ Камчатского края», направленное на создание условий для качественного и комфортного предоставления государственных услуг ФНС России для жителей полуострова. Данное сотрудничество, в первую очередь, направлено на обеспечение оказания государственных услуг ФНС России населению на базе МФЦ по принципу «одного окна», в том числе в отдалённых от краевого центра муниципальных образованиях.

КГКУ «МФЦ Камчатского края» обеспечивает взаимодействие между гражданами и налоговыми органами региона в одном месте, а также комплексное и оперативное решение вопросов заявителей, исключая необходимость обращения в налоговые инспекции и обособленные подразделения ведомства.

В рамках обеспечения условий для комфортного и удобного взаимодействия с населением спектр оказываемых на базе КГКУ «МФЦ Камчатского края» государственных услуг ФНС России постоянно расширяется.

Сегодня налогоплательщикам предоставлены максимально возможные инструменты оценки качества оказания государственных услуг.

С ноября 2016 года гражданам предоставлена возможность оценить качество облуживания с помощью интерактивного сервиса «QR-анкетирование», основной задачей которого является моментальная обратная связь с налогоплательщиками с целью оперативного принятия управленческих решений, направленных на обеспечение высокого уровня предоставления государственных услуг.

В динамике временного периода 2016-2018 г.г. количество полученных оценок составило:

• За 2016 год - 631 оценка. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 100%;

• За 2017 год - 14874 оценки. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 99,96%;

• За 2018 год - 3432 оценки. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 99,83%.

Одним из наиболее доступных и востребованных элементов обратной связи является интерактивный сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц». Граждане имеют уникальную возможность с помощью данного сервиса оценить качество полученного ответа налогового органа на своё обращение.

В динамике временного периода 2016-2018 г.г. количество оценок, полученных через данный сервис, составило:

• За 2016 год - 721 оценка. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 88,9%;

• За 2017 год - 947 оценок. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 88,7%;

• За 2018 год - 851 оценка. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 86,02%.

Также оценка качества полученных государственных услуг реализуется посредством интернета портала «Ваш контроль».

В динамике временного периода 2016-2018 г.г. количество полученных через данный портал оценок составило:

• За 2016 год - 15829 оценок. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги (это оценки «4» и «5»), составила 97,22%, средняя оценка 4,88 балла. Гражданами оставлено 28 положительных отзывов о деятельности территориальных налоговых органов Камчатского края, негативные отзывы отсутствуют;

• За 2017 год - 15829 оценок. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги (это оценки «4» и «5»), составила 97,86%, средняя оценка 4,92 балла. Гражданами оставлено 24 положительных отзыва о деятельности территориальных налоговых органов Камчатского края, негативные отзывы отсутствуют;

• За 2018 год - 6671 оценка. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги (это оценки «4» и «5»), составила 98,24%, средняя оценка 4,94 балла. Гражданами оставлено 12 положительных отзывов о деятельности территориальных налоговых органов Камчатского края, негативные отзывы отсутствуют.

#### **3.3.6.7. Информация, представленная Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю**

В целях проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством государственных услуг, оказываемых Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю (далее - Управление), на базе Краевого государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае» (далее - МФЦ) на постоянной основе обеспечено анкетирование граждан посредством планшетов для голосования в целях сбора и оценки информации о качестве предоставления государственных услуг в учетно-регистрационной сфере. Анкетирование проводится при получении заявителем результата оказанной услуги. Опросный лист содержит вопросы по качеству оказанной услуги на всех этапах обработки обращений. Доля граждан, удовлетворенных качеством оказанной услуги Управлением в январе 2019 составила 91 %.

Поскольку повышение эффективности процедур по государственному кадастровому учету и государственной регистрации прав на недвижимость - один из факторов благоприятного инвестиционного и делового климата в каждом регионе, на сегодняшний день, в числе первоочередных задач, стоящих перед Управлением, является реализация комплекса мероприятий, направленных на улучшение показателей Национального рейтинга состояния инвестиционного климата в Камчатском крае, в части эффективности процедур по государственному кадастровому учета и регистрации прав собственности на недвижимое имущество.

Приказом Управления от 30.03.2017 № П/48 создана рабочая группа с участием сотрудников Управления и Филиала Федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Камчатскому краю (далее - Филиал ФГБУ «ФКП Росреестра») по реализации мероприятий, направленных на снижение количества решений о приостановлении (отказах) в государственной регистрации прав и кадастровом учете объектов недвижимости. На постоянной основе членами рабочей группы осуществляется мониторинг таких решений и контроль за соблюдением сроков предоставления государственных услуг.

Приказом Управления от 28.02.2017 № П/37 утверждено Положение о проведении государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним в сокращенный срок. Данным Положением срок государственной регистрации для отдельных видов прав и сделок, установленный законом, сокращен.

В целях повышения информированности заявителей о способах и формах получения услуг специалисты Управления участвуют в мероприятиях по популяризации электронных услуг Росреестра путем консультирования физических и юридических лиц, кредитных организаций. Органам государственной власти и органам местного самоуправления специалистами Управления оказывается помощь при подаче документов через портал Росреестра в электронном виде, путем консультирования и сопровождения первичных пакетов документов до стадии завершения процедуры государственной регистрации. В связи с чем, наблюдается значительный рост электронных заявлений, принятых через портал Росреестра.

В целях улучшения качества приема-выдачи документов Управление совместно с Филиалом ФГБУ «ФКП Росреестра» ежемесячно проводят обучение сотрудников МФЦ, а также на постоянной основе осуществляют мониторинг ошибок МФЦ с периодичным направлением их в Министерство экономического развития Камчатского края.

Обеспечено участие представителей Управления в рабочих встречах с кадастровыми инженерами по вопросам подготовки документов для осуществления государственного кадастрового учета.

Заместитель руководителя Управления и директор Филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» распоряжением Губернатора Камчатского края от 24.04.2017 №466-р введены в состав Проектного офиса по улучшению показателей Национального рейтинга состояния инвестиционного климата и внедрения Целевых моделей регулирования и правоприменения в Камчатском крае. Кроме того, специалисты Управления и Филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» входят в состав членов Рабочей группы по реализации мероприятий Целевых моделей «Постановка на кадастровый учет земельных участков и объектов недвижимого имущества» и «Регистрация права собственности на земельные участки и объекты недвижимости».

#### **3.3.6.8. Информация, представленная Территориальным органом Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю**

По информации, представленной Территориальным органом Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю (далее – Камчатстат): жалобы от субъектов предпринимательской деятельности на наличие административных барьеров в конкурентной среде на рынках товаров, работ и услуг Камчатского края в адрес Камчатстата в течение 2016-2018 годов не поступали.

1. Для характеристики отраслевых оценок в графическом сопровождении отчета были выбраны те виды экономической деятельности, по которым доля респондентов преодолела 5%-ое значение: сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство, обрабатывающие производства, строительство, торговля оптовая и розничная; ремонт автотранспортных средств и мотоциклов, деятельность гостиниц и предприятий общественного питания. [↑](#footnote-ref-1)