

**Отчёт
о проделанной работе за 2012 год по защите прав потребителей
управлением развития потребительского рынка и защиты прав
потребителей администрации Старооскольского городского округа**

Управлением развития потребительского рынка и защиты прав потребителей за 2012 год рассмотрено 2210 обращений потребителей по поводу нарушений их потребительских прав, из них 2054 – дано устных консультаций (93,0%). Получение консультации помогает в дальнейшем потребителю урегулировать самостоятельно спорные вопросы. Все обращения потребителей рассмотрены в досудебном порядке и потребителям возвращено ущерба на сумму 250,56 тысяч рублей.

Анализ поступивших за год обращений граждан по нарушению закона РФ «О защите прав потребителей» показывает, что в числе основных причин, вызвавших жалобы потребителей следует отметить следующие:

- ст. 4 «Качество товара (работы, услуги)» - 1 или 0,64%
- ст. 18-25 «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям» - 115 или 73,7%
- ст. 27-29 «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)» - 40 или 25,6%

Динамика выявленных нарушений закона РФ «О защите прав потребителей»

	Поступило письменных обращений	В том числе по статьям закона РФ «О защите прав потребителей»				В том числе по отраслям		Дано устных консультаций
		ст. 4	ст. 8-10	ст. 18-25	ст. 27-29	торговля	бытовое обслуживание	
2009 год	113	11	9	77	16	98	15	2082
2010 год	102	22	6	50	24	82	18	2415
2011 год	79	8	8	42	21	58	21	2870
2012 год	156	1	-	115	40	114	39	2054

Динамика приведенных цифр свидетельствует о том, что индивидуальное консультирование потребителей в настоящее время является одним из важных направлений деятельности управления развития потребительского рынка. Всем обратившимся даны консультации о практическом применении законодательства о защите прав потребителей, о том, как грамотно составить письменную претензию, с указанием сроков удовлетворения отдельных требований потребителей. В группу товаров и услуг, в отношении которых наиболее часто поступают жалобы потребителей входит: сотовые телефоны, сложно - бытовая техника, мебель, услуги по установке дверей и пластиковых окон, изготовление мебели. Одним из основных мотивов обращений граждан является ущемление прав потребителей при обнаружении недостатков.

На территории городского округа действует общественная приемная по вопросам малого бизнеса и защите прав потребителей на базе Старооскольского отделения ВПП «Единая Россия». В общественной приемной проводится работа по подготовке письменных претензий, разъясняется порядок дальнейших действий

потребителя, подготовка претензий. Анализ работы общественной приемной свидетельствует о том, что 77,0% обращений граждан связаны с несвоевременным реагированием руководителей торговых предприятий на возникшие у потребителя претензии, 23,0% обратившихся недовольны качеством бытовых услуг. За отчетный период рассмотрено 74 обращения по вопросам защиты прав потребителей, возвращено покупателям 317,13 тыс. рублей, 124 потребителям даны устные консультации.

К Всемирному дню защиты прав потребителей разработаны мероприятия, которые были направлены на:

- привлечение интереса населения к изучению основ потребительского законодательства и формированию правовой культуры граждан;
- консультирование населения, разъяснение прав и законных интересов граждан, оказание правовой помощи;
- разъяснение норм законодательства о защите прав потребителей хозяйствующим субъектам, осуществляющим торговую деятельность на территории городского округа;
- пропаганду законодательства о защите прав потребителей в СМИ.

По выполнению намеченных мероприятий была проведена совместно со специалистами ТО Управления Роспотребнадзора следующая работа:

- с 15 по 19 марта 2012 года организована и проведена «Горячая линия» (в управление развития потребительского рынка и защиты прав потребителей поступило – 62 звонка, в ТО Управления Роспотребнадзора – 45 звонков);
- в районной библиотеке проведена встреча с читателями на тему «Продовольственная безопасность»;
- в редакции газеты «Зори» проведен «Круглый стол», в котором приняли участие специалисты управлений администрации городского округа, общественная организация;
- на рынке «Восточный» проведена работа по рассмотрению спорных вопросов на месте совершения сделок, проводилось консультирование потребителей и предпринимателей;
- проведены семинары с учащимися ОГАОУСПО «Старооскольский техникум строительства, транспорта и жилищно-коммунального хозяйства» и студентами города.
- в центральной городской библиотеке им А.С.Пушкина проведена совместно с представителем Сбербанка встреча с читателями и населением на тему «Наши деньги, наши права»

Совместно со студенческой Лигой по защите прав потребителей:

- проведена Презентация по Правилам продажи отдельных товаров (продажи мебели, парфюмерно-косметических товаров, бытовой химии);
- проведен социологический опрос населения по знанию законодательства.

В средствах массовой информации (газетах «Бизнес-Центр», «Зори», «Оскольский край») и на телевидении («РТТ-9 канал») был подготовлен и размещен информационный материал по законодательству.

С хозяйствующими субъектами, осуществляющими торговую деятельность на территории городского округа, проведен семинар по соблюдению требований Закона РФ, постановлений Правительства Белгородской области, главы администрации Старооскольского городского округа.

Управление развития потребительского рынка и защиты прав потребителей

систематически оказывает общественным объединениям потребителей необходимую информационно — методическую помощь в реализации стоящих перед ними задач.

На сайте органов местного самоуправления размещена нормативная база для потребителей, как справочный материал по законодательству о защите прав потребителей так и рубрика «Вопрос — ответ».

На всех 19-ти сельских территориях назначены уполномоченные по защите прав потребителей, совместно с ними рассмотрено 218 вопросов по защите прав потребителей.

По выполнению мероприятий по реализации Стратегии развития муниципальной системы защиты прав потребителей продолжалась работа по выявлению и профилактике негативных тенденций в сфере потребительского рынка. Организованы и проведены совместные мероприятия с федеральными контролирующими службами и УВД по выявлению и устранению нарушений на потребительском рынке. За 12 месяцев комплексной рабочей группой составлено 41 протокол, 15 актов денатурации продукции (залито краской более тонны продукции без документов подтверждающих качество), 5 актов обследования хозяйствующих субъектов.

Для уменьшения количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка проводится работа по повышению профессиональной квалификации персонала предприятий расположенных на территории Старооскольского городского округа, в т.ч. совместно с Белгородской регионально общественной организацией «Центр защиты прав потребителей».

Профессиональное обучение и повышение квалификации работники сферы потребительского рынка проходят на базе ОГБОУ СПО «Старооскольский техникум технологий и дизайна», МБОУ ДПО «Старооскольский центр Интернет-образования» и ОГАОУ СПО «Старооскольский индустриальный техникум». За 2012 год прошли обучение и повысили свою квалификацию 388 человек.

На территории Старооскольского городского округа среди предприятий розничной торговли проведен смотр – конкурс «Качество услуг гарантируем!».

Целью проведения конкурса является повышение качества и культуры обслуживания, оценки уровня квалификации специалистов сферы торговли, определения лучшего розничного предприятия округа.

Конкурс проводился по номинациям:

- предприятия розничной торговли, реализующие смешанную группу товаров (гипермаркеты);
- предприятия розничной торговли, реализующие смешанную группу товаров;
- предприятия розничной торговли, реализующие промышленную группу товаров;
- предприятия розничной торговли, реализующие продовольственную группу товаров.

По 8 критериям комиссия оценивала участников Конкурса.

Победителям, занявшим 1 место, были вручены дипломы и переходящие вымпелы, вторые и третье места были отмечены дипломами.