

**Отчёт
о проделанной работе за 2013 год по защите прав потребителей
администрации Старооскольского городского округа**

Департаментом торговли и услуг за 2013 год рассмотрено 4001 обращение потребителей по поводу нарушений их потребительских прав, из них 3825 устные консультации (95,6%). Получение консультации помогает в дальнейшем потребителю урегулировать самостоятельно спорные вопросы.

Динамика выявленных нарушений закона РФ «О защите прав потребителей» представлена в таблице:

	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	
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
2013 год	176	-	-	134	42	134	42	3825

Динамика приведенных цифр свидетельствует о том, что индивидуальное консультирование потребителей в настоящее время ОМС является одним из важных направлений. Всем обратившимся даны консультации о практическом применении законодательства, о том, как грамотно сформулировать свои требования, составить письменную претензию. После получения консультации потребители самостоятельно решали свои вопросы.

В группу товаров и услуг, в отношении которых наиболее часто поступают жалобы потребителей входит: сложно - бытовая техника, мебель, услуги по установке дверей и пластиковых окон. Одним из основных мотивов обращений граждан является ущемление прав потребителей при обнаружении недостатков.

Все обращения за отчетный период рассмотрены в досудебном порядке, потребителям возвращено ущерба на сумму 435,3 тысячи рублей.

На территории городского округа действует единая общественная приемная по вопросам защиты прав потребителей. За отчетный период рассмотрено 250 обращений по вопросам защиты прав потребителей, возвращено покупателям 200,3 тыс. рублей.

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

- привитие интереса населения к изучению основ потребительского законодательства и формированию правовой культуры граждан;
- консультирование населения, разъяснения 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 с управлением образования администрации Старооскольского городского округа, специалистами ТО Управления Роспотребнадзора по Белгородской области в

Старооскольском районе, юрисконсульт консультативного пункта филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области в Старооскольском районе», БРОО «Центр защиты прав потребителей» и студенческой Лигой по защите прав потребителей следующая работа:

- с 15 по 19 марта 2013 года организована и проведена «Горячая линия» (в управлении развития потребительского рынка и защиты прав потребителей поступило – 58 звонков;

- на постоянно действующих ярмарках («Ярмарка на «Восточном», «Юбилейная») проведена работа по рассмотрению спорных вопросов на месте совершения сделок, проводилось консультирование потребителей и предпринимателей;

- в редакции газеты «Зори» проведен «Круглый стол»;

- в центральной городской библиотеке им А.С.Пушкина проведен семинар на тему: «Потребитель главный в ЖКХ»;

- в библиотеке № 14 МКУК «Старооскольская ЦБС» проведена встреча с молодежью и студентами Старооскольского городского округа по теме: «Потребительское правосудие сегодня»;

- проведены социологические опросы населения по знанию законодательства «Знаешь ли ты свои права?», «Какие товары попадают вам ненадлежащего качества: продукты питания, бытовая техника, одежда»;

- общеобразовательными учреждениями Старооскольского городского округа проведены лекции «Я – потребитель! Начни и совершенствуй свой бизнес...», «Знаешь ли ты свои права?»; викторины «Что скрывает этикетка?», «О защите прав потребителей»; заседание круглого стола «Права потребителей»; устный журнал по темам «Права потребителей», «Закон о защите прав потребителей»; день информации «Потребитель – знай свои права»; урок правовых знаний «Жилищно – коммунальные услуги потребителю»; конкурс презентаций «Потребитель и его права», конкурс эссе «Здесь нарушают мои права»; конференция «Защита прав потребителей», Социологическое исследование «Торговые точки нового города и охрана прав потребителей»; мини – олимпиада по потребительскому праву; организована работа волонтерской группы старшеклассников «Твои права потребитель», лекторской группы «Как защитить свои права потребителю?», «История всемирного дня прав потребителей»;

- в библиотеках общеобразовательных учреждений экспонируются выставки в помощь педагогам и обучающимся о защите прав потребителей.

В средствах массовой информации (газеты «Бизнес-Центр», «Зори», «Оскольский край») и на сайте органов местного самоуправления была подготовлена и размещена статья «15 марта - Всемирный день защиты прав потребителей», а также информационный материал по законодательству.

Проведен социологический опрос совместно с добровольческими инициативными группами, созданными на базе образовательных учреждений городского округа, с целью изучения уровня потребительского просвещения населения в сфере оказания туристических услуг.

С руководителями предприятий торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения городского округа проведены 13 совещаний. На данных совещаниях доведена информация «Об утверждении Рекомендаций о порядке размещения необходимой информации для потребителей на предприятиях сферы потребительского рынка Белгородской области», о соблюдении правил реализации алкогольной продукции на предмет выполнения рекомендаций по розничной цене и представленности производителей ЛВЗ Белгородской области, об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления

табака, о подготовке к работе в весенне - летний период, информация о выявленных нарушениях в предприятиях торговли и общественного питания по реализации пива, рассмотрены вопросы соблюдения закона «О защите прав потребителей» и т. д.

Департамент торговли и услуг тесно сотрудничает с общественными организациями, расположенными на территории городского округа.

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

В ноябре 2013 года проведены мероприятия посвященные Дню качества совместно со специалистами ТО Управления Роспотребнадзора по Белгородской области в Старооскольском районе, юрисконсульт консультативного пункта филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области в Старооскольском районе»: «Круглый стол» в газете «Зори»; семинар со старшеклассниками средних школ по вопросу «Интернет – покупки» в Центральной библиотеке имени А.С. Пушкина; на рынке «Восточном» и рынке «Юбилейном» проведено консультирование потребителей и индивидуальных предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей и защиты их прав в сфере торговли.

Специалист отдела развития потребительского рынка и защиты прав потребителей проводит занятия на факультете «Пищевая безопасность» в рамках проекта «Организация школы безопасности для пожилых граждан на территории Старооскольского городского округа» в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения».

По выполнению мероприятий по реализации Стратегии развития муниципальной системы защиты прав потребителей продолжается работа по выявлению и профилактике негативных тенденций в сфере потребительского рынка. Организованы и проведены совместные мероприятия с федеральными контролирующими службами и УМВД по выявлению и устранению нарушений на потребительском рынке. За 2013 год комплексной рабочей группой составлено 99 протоколов, 6 актов денатурации продукции (залито краской 134 кг продукции без документов, подтверждающих качество), 2 акта обследования хозяйствующих субъектов.

Проводятся рейды совместно с федеральными контролирующими службами и УМВД по выявлению и устранению фактов нарушения законодательства, связанных с осуществлением гражданами незаконной коммерческой деятельности на территории гаражно – строительных кооперативов, на участках, выделенных под ЛПХ и ИЖС.

В 19-ти сельских территориях назначены уполномоченные по защите прав потребителей, совместно с ними рассмотрено 128 обращений по защите прав потребителей.

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 региональной 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», НОУ СПО «Старооскольский кооперативный техникум Белгородского облпотребсоюза», ОГАОУ СПО «Старооскольский индустриальный техникум», мультимедийного учебного центра X5RETAILGROUP. За 2013 год прошли обучение и повысили свою квалификацию 331 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 10 критериям комиссия оценивала участников Конкурса.

Победителям, занявшим 1 место, были вручены дипломы I степени и переходящие вымпелы, вторые и третье места были отмечены дипломами II и III степени. Также были вручены дипломы за высокие показатели знаний основ потребительского законодательства и за активное участие.