

Отчёт о проделанной работе за 2014 год по защите прав потребителей администрации Старооскольского городского округа

Управлением развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента по экономическому развитию за 2014 год рассмотрено 3363 обращения потребителей по поводу нарушений их потребительских прав, из них 2996 дано устных консультаций (89,1 %). Индивидуальное консультирование потребителей в настоящее время является одним из важных направлений деятельности администрации. 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 досудебном порядке, потребителям возвращено ущерба на сумму 470,7 тыс. рублей, по решению суда 1065,8 тыс. рублей.

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.

На территории городского округа действует единая общественная приемная по вопросам защиты прав потребителей. За отчетный период рассмотрено 234 обращения по вопросам защиты прав потребителей, возвращено покупателям 258,61 тыс. рублей.

В рамках реализации проекта «Внедрение судебной защиты прав граждан на уровне органов местного самоуправления Белгородской области» население городского округа проинформировано через сайт органов местного самоуправления и средства массовой информации об оказании безвозмездной юридической помощи, в т.ч. с возможностью судебной защиты потребителей по вопросам нарушения их прав, а так же компенсации страховых выплат при ДТП. Установлен ящик в ДПС ГИБДД УМВД России по г. Старому Осколу (ул. Мира, 3) для сбора обращений в органы местного самоуправления по вопросам защиты нарушенных прав. В результате реализации проекта рассмотрено 431 обращение потребителей, возвращено в досудебном порядке 729,31 тыс. рублей, по решению суда 1065,8 тыс. рублей. В бюджет Старооскольского городского округа взыскано 18,9 тыс. рублей.

К Всемирному дню защиты прав потребителей проведен комплекс мероприятий совместно с управлением образования администрации Старооскольского городского округа, специалистами ТО Управления Роспотребнадзора по Белгородской области в Старооскольском районе, юрисконсультom 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 направленных на повышение правовой грамотности жителей в рамках потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!»:

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

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

- в центральной городской библиотеке им А.С. Пушкина прошел семинар на тему: «Внимание! Экспертиза товаров»;

- в библиотеке № 14 МКУК «Старооскольская ЦБС» прошла встреча с молодежью и студентами Старооскольского городского округа по теме: «Укрепим наши телефонные права», «Правосудие для потребителей мобильной связи»;

- общеобразовательными учреждениями Старооскольского городского округа проведены более 80 тематических мероприятий;

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

- проведены социологические опросы совместно с добровольческими инициативными группами, созданными на базе образовательных учреждений городского округа, с целью изучения уровня потребительского просвещения населения.

27 и 28 февраля 2014 года на территории Старооскольского городского округа проведена выставка ярмарка местных производителей, в которой приняли участие 54 предприятия.

В сентябре 2014 года проводилась встреча с пожилым населением в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» совместно с Белгородской региональной общественной организацией «Центр защиты прав потребителей».

В ноябре 2014 года проведены мероприятия посвященные Дню качества совместно со специалистами ТО Управления Роспотребнадзора по Белгородской области в Старооскольском районе, юрисконсульт консултантивного пункта филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области в Старооскольском районе»: «Круглый стол» в газете «Зори», партии «Единая Россия»; семинар со старшеклассниками средних школ по вопросу «О безопасных пищевых добавках и символах «Е» в Центральной библиотеке имени А.С. Пушкина; встреча с населением в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»; на рынке «Восточном», рынке «Юбилейном» и в Торговом центре «БОШЕ» проведено консультирование потребителей и индивидуальных предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей и защиты их прав в сфере торговли.

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

С руководителями предприятий торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения городского округа проведено 14 совещаний.

Специалист управления развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента по экономическому развитию сотрудничает с общественными организациями, расположенными на территории городского округа по вопросам защиты прав потребителей.

С целью выполнения 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 России по г. Старому Осколу по выявлению и устранению нарушений на потребительском рынке. За 2014 год комплексной рабочей группой составлено 162 протокола.

В 19-ти сельских территориях назначены уполномоченные по защите прав потребителей, совместно с ними рассмотрено 104 обращения 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», мультиформатного учебного центра X5RETAILGROUP. За 2014 год прошли обучение и повысили свою квалификацию 319 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 на знание требований действующего законодательства.

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.