

**Отчёт  
о проделанной работе по защите прав потребителей  
администрации Старооскольского городского округа  
за 2015 год**

Управлением развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента по экономическому развитию за 2015 год рассмотрено 3949 обращения потребителей по поводу нарушений их потребительских прав, из них на 3442 дана устная консультация (87,2%). 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. В досудебном порядке, потребителям возвращено ущерба на сумму 775,0 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 2015 год рассмотрено 349 обращений по вопросам защиты прав потребителей, возвращено покупателям 85,51 тыс. рублей.

В рамках реализации проекта «Внедрение судебной защиты прав граждан на уровне органов местного самоуправления Белгородской области» рассмотрено 578 обращений потребителей, подготовлено 10 исковых заявлений в суд в защиту конкретного потребителя, возвращено по решению суда 602,2 тыс. рублей. В бюджет Старооскольского городского округа взыскано 139,4 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, юрисконсульт консультативного пункта филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области в Старооскольском районе», БРОО «Центр защиты прав потребителей», направленных на повышение правовой грамотности жителей в рамках потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!»:

- на постоянно действующей ярмарке «Ярмарка на «Восточном» проведена работа по рассмотрению спорных вопросов на месте совершения сделок для потребителей и предпринимателей;

- в центральной городской библиотеке им А.С. Пушкина прошел правовой ликбез для старшеклассников гимназии №18 и школы №22;

- в библиотеке № 14 МКУК «Старооскольская ЦБС» прошла встреча с молодежью и студентами Старооскольского городского округа по теме: «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании»;

- общеобразовательными учреждениями Старооскольского городского округа проведены более 70 тематических мероприятий;

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

20 и 21 марта 2015 года на территории Старооскольского городского округа проведена выставка ярмарка местных производителей, в которой приняли участие более 60 предприятий.

В ноябре 2015 года проведены мероприятия посвященные Дню качества совместно со 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»: «Круглый стол» в газете «Зори» и партии «Единая Россия»; семинар со старшеклассниками средних школ по теме «Модель качества услуг. Лаборатория потребителя» в Центральной библиотеке имени А.С. Пушкина; семинары со студентами СТИ НИТУ «МИСиС» и СОФ НИУ «БелГУ». В ТК «Восточный» проведено консультирование потребителей и индивидуальных предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей и защиты их прав в сфере торговли. Общеобразовательными учреждениями Старооскольского городского округа проведено более 20 тематических мероприятий посвященных Дню качества.

На сайте органов местного самоуправления размещена нормативная база для потребителей, как справочный материал по законодательству о защите прав потребителей.

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

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, специалистами управления за 2015 год составлено 274 протоколов по ст. 6.13 Закона Белгородской области от 4 июля 2002 № 35 «Об административных правонарушениях на территории Белгородской области», проведено 5 ночных рейда совместно с федеральными контролирующими службами и УМВД России по г. Старому Осколу по выявлению и устранению нарушений на потребительском рынке.

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», ОГАОУ СПО «Старооскольский агротехнологический техникум», ОГАОУ СПО «Старооскольский индустриальный техникум», мультиформатного учебного центра X5RETAILGROUP. За 2015 год прошли обучение и повысили свою квалификацию 324 человека.