

**Отчёт
о проделанной работе по защите прав потребителей
администрации Старооскольского городского округа
за 1 квартал 2016 года**

Управлением развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента по экономическому развитию за 1 квартал 2016 года рассмотрено 962 обращения потребителей по поводу нарушения их потребительских прав, из них на 884 дана устная консультация (91,9 %). Подготовлено 6 исковых заявлений в суд в защиту конкретного потребителя. 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 59,0 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 отчетный период рассмотрено 68 обращений по вопросам защиты прав потребителей, возвращено покупателям 27,5 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 консултантивного 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 со студентами, посвященный Всемирному дню защиты прав потребителей;

- проведена встреча со студентами в библиотеке Старооскольского филиала федерального государственного бюджетного образовательного профессионального образования «Российский государственный геологоразведочный университет» (СОФ МГРИ-РГГРУ) по теме: «Я – грамотный потребитель», «Исключите антибиотики из меню»;

- организованы «Круглые столы» с жителями городского округа в редакции газеты «ЗОРИ» и в приемной партии «Единая Россия»;

- проведены встречи с пожилым населением в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Старооскольского городского округа по теме «Потребительские знания» в рамках проекта «Социальная гостиная»;

- проведены тематические встречи со студентами АНПОО «Старооскольский техникум кооперации, экономики и права» в рамках проекта «Организация общественного контроля за качеством реализуемых товаров в предприятиях торговли г. Старый Оскол»;

- общеобразовательными учреждениями Старооскольского городского округа проведено более 780 тематических мероприятий;

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

Данные мероприятия способствуют формированию знаний и практических навыков устойчивого потребительского поведения в условиях развития экономических отношений в гражданском обществе.

Проводимый всеобуч необходим для пропаганды потребительских знаний среди всех слоев общества в целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей, грамотного решения проблем взаимодействия и поддержания баланса интересов производителя, продавца и потребителя.

На сайте органов местного самоуправления размещена нормативная база для потребителей как справочный материал по законодательству о защите 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, специалистами управления за 1 квартал 2016 года составлен 61 протокол по ст. 6.13 Закона Белгородской области от 4 июля 2002 № 35 «Об административных правонарушениях на территории Белгородской области».

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 1 квартал 2016 года прошли обучение и повысили свою квалификацию 46 человек.