

**Отчёт  
о проделанной работе по защите прав потребителей  
администрации Старооскольского городского округа  
за 2016 год**

Управлением развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента по экономическому развитию администрации Старооскольского городского округа за 2016 года рассмотрено 4096 обращений потребителей по поводу нарушения их потребительских прав, из них на 3565 дана устная консультация. Подготовлено 8 исковых заявлений в суд в защиту конкретного потребителя. Индивидуальное консультирование потребителей в настоящее время является одним из важных направлений деятельности администрации Старооскольского городского округа. 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 219,7 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 352 обращения по вопросам защиты прав потребителей, возвращено покупателям 67,4 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, юрисконсультom 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 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 АНПО «Старооскольский техникум кооперации, экономики и права» в рамках проекта «Организация общественного контроля за качеством реализуемых товаров в предприятиях торговли г. Старый Оскол»;

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

8, 9 и 10 апреля 2016 года на территории Старооскольского городского округа проведена межрегиональная специализированная выставка «Красота и здоровье 2016». На Выставке было представлено более 30 компаний производителей косметических товаров и профессионального оборудования, компаний в сфере медицины и фармакологии.

В ноябре 2016 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 партии «Единая Россия»; ликбез со студентами и представителями производителей хлебобулочных изделий по теме «Хлеб наш оскольский» в Центральной библиотеке имени А.С. Пушкина. 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 около 200 тематических мероприятий посвященных 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 2016 год составлено 340 протоколов 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 2016 год прошли обучение и повысили свою квалификацию 360 человек.