

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ**



**ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ СТАРООСКОЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

«01» ноября 2013 г.

№ 3948

г. Старый Оскол

О проведении смотра-конкурса
«Качество услуг гарантируем!»

В целях реализации Стратегии развития муниципальной системы защиты прав потребителей в Старооскольском городском округе на 2011-2020 годы, утвержденной постановлением главы администрации Старооскольского городского округа от 04 апреля 2011 года № 1161, повышения качества и культуры обслуживания, оценки уровня квалификации специалистов сферы торговли, руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Старооскольского городского округа Белгородской области

п о с т а н о в л я ю:

1. Департаменту торговли и услуг администрации Старооскольского городского округа (Акулов В.Н.):

1.1. Провести смотр-конкурс «Качество услуг гарантируем!» среди предприятий розничной торговли с 1 ноября 2013 года по 23 декабря 2013 года.

1.2. Подвести итоги смотра-конкурса «Качество услуг гарантируем!» 23 декабря 2013 года.

2. Утвердить Положение о смотре-конкурсе «Качество услуг гарантируем!» (прилагается).

3. Утвердить состав конкурсной комиссии по подведению итогов смотра – конкурса «Качество услуг гарантируем!» (прилагается).

4. Рекомендовать руководителям предприятий розничной торговли независимо от организационно- правовых форм, осуществляющих деятельность на территории Старооскольского городского округа, принять участие в смотре-конкурсе «Качество услуг гарантируем!».

5. Пресс-службе главы администрации – информационно-аналитическому управлению (Гашманова Е.П.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Оскольский край» и информационное сопровождение

смотре-конкурса «Качество услуг гарантируем!» в средствах массовой информации.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника департамента торговли и услуг администрации Старооскольского городского округа Акулова В.Н.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации
Старооскольского городского округа

А.В. Гнедых

УТВЕРЖДЕНО
постановлением главы администрации
Старооскольского городского округа
от «01» ноября 2013 года № 3948

**Положение
о проведении смотра-конкурса «Качество услуг гарантируем!»**

1. Общие положения

Смотр-конкурс «Качество услуг гарантируем!» (далее - Конкурс) проводится в целях реализации Стратегии развития муниципальной системы защиты прав потребителей в Старооскольском городском округе на 2011-2020 годы, утвержденной постановлением главы администрации Старооскольского городского округа от 04 апреля 2011 года № 1161, повышения качества и культуры обслуживания, оценки уровня квалификации специалистов сферы торговли, определения лучшего розничного предприятия на знание требований действующего законодательства.

2. Условия Конкурса

2.1. Конкурс проводится на знание требований:

- закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон);

- постановления Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее – Правила продажи отдельных видов товаров);

- санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов СП 2.3.6.1066-01», утвержденных Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 06.09.2001 (далее – Санитарные требования).

2.2. Конкурс проводится по следующим номинациям:

- предприятия розничной торговли, реализующие смешанную группу товаров (гипермаркеты, супермаркеты, дискаунтеры);

- предприятия розничной торговли, реализующие промышленную группу товаров;

- предприятия розничной торговли, реализующие продовольственную группу товаров;

- предприятия розничной торговли, реализующие смешанную группу товаров.

При наличии у одного хозяйствующего субъекта магазинов сетевой торговли конкурсная комиссия самостоятельно выбирает один магазин для участия в Конкурсе.

2.3. Для участия в Конкурсе руководитель предприятия направляет заявку в свободной форме в адрес департамента торговли и услуг администрации Старооскольского городского округа в срок до 11 ноября 2013 года одним из нижеперечисленных способов:

- нарочно (ул. Ленина, 46/17, каб. № 67);
- по факсу 8(4725) 22-08-44;
- по электронной почте: tkomitet@yandex.ru.

Телефон для справок: 8 (4725) 22-58-48, 22-18-33.

2.4. Конкурсная комиссия составляет график посещения предприятий розничной торговли, с которым заблаговременно знакомит руководителей предприятий - участников конкурса.

2.5. Посещение предприятий конкурсная комиссия осуществляет с целью:

- осмотра магазина на предмет соблюдения требований Закона, Правил продажи отдельных видов товаров, других действующих нормативных документов;

- проведения тестирования работников магазина на знание Закона, Правил продажи отдельных видов товаров, Санитарных требований.

Тестирование проводится в присутствии членов конкурсной комиссии.

Тест содержит 15 вопросов, разработанных департаментом торговли и услуг администрации Старооскольского городского округа.

Время проведения тестирования - 10 минут.

Количество тестируемых работников не ограничивается, но должно быть не менее 25 % от численности основного персонала сотрудников.

3. Критерии оценки

Конкурсная комиссия оценивает участников Конкурса по следующим критериям:

3.1. Наличие правильно оформленной вывески (максимальное количество баллов - 5).

3.2. Наличие правильно оформленного стенда «Уголок покупателя» (максимальное количество баллов - 5).

3.3. Наличие необходимой информации на товар (максимальное количество баллов - 5).

3.4. Соблюдение предприятием требований по оформлению ценников на товары (максимальное количество баллов - 5).

3.5. Наличие фирменной одежды у обслуживающего персонала (максимальное количество баллов - 5).

3.6. Наличие положительных или отрицательных отзывов за 2013 год и ответов на них в книге отзывов и предложений (от 1 до 5 баллов).

3.7. Создание социальных условий для работников (наличие столовых, комнат для отдыха и т.д.) торгового предприятия (максимальное количество баллов - 5).

3.8. Наличие электронных терминалов для оплаты товаров и услуг с использованием банковских карт (максимальное количество баллов - 5).

3.9. Результаты проведенного тестирования (максимальное количество баллов - 15, за каждый правильный ответ присваивается 1 балл, при проведении коллективного тестирования выводится средний балл).

3.10. Оформление фасада здания, в том числе тематическое к праздникам и благоустройство территории около торгового предприятия, в том числе наличие пандусов (от 1 до 10 баллов).

4. Подведение итогов Конкурса

При подведении итогов Конкурса предприятиям, набравшим максимальное количество баллов, присваивается первое, второе и третье место с вручением дипломов первой, второй и третьей степени. Предприятию, занявшему первое место, вручается переходящий вымпел «Качество услуг гарантируем!».

Информация о победителях конкурса размещается в средствах массовой информации.

УТВЕРЖДЕН
постановлением главы администрации
Старооскольского городского округа
от «01» ноября 2013 года № 3948

Состав
конкурсной комиссии по подведению итогов
смотра-конкурса «Качество услуг гарантируем!»

- | | |
|-----------------|--|
| В.Н. Акулов | - начальник департамента торговли и услуг администрации Старооскольского городского округа, председатель конкурсной комиссии; |
| Н.С. Лунева | - начальник управления развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента торговли и услуг администрации Старооскольского городского округа, заместитель председателя конкурсной комиссии; |
| И.А. Панкратова | - главный специалист отдела развития потребительского рынка и защиты прав потребителей управления развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента торговли и услуг администрации Старооскольского городского округа; |
| Е.Н. Остапенко | - ведущий специалист отдела развития потребительского рынка и защиты прав потребителей управления развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента торговли и услуг администрации Старооскольского городского округа; |
| И.В. Андрусова | - главный специалист отдела мониторинга потребительского рынка и ведения реестров управления развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента торговли и услуг администрации Старооскольского городского округа; |
| Р.И. Космакова | - председатель Белгородской региональной общественной организации «Центр защиты прав потребителей» (по согласованию); |
| Е.В. Катаева | - начальник Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Белгородской области в Старооскольском районе (по согласованию). |