**Отчет о реализации мероприятий**

**муниципальной ведомственной целевой программы**

**«Защита прав потребителей в городе Волгодонске**

**на 2012-2014 годы» за 2012г.**

**1 Обеспечение взаимодействия Администрации города с контролирующими и правоохранительными органами, общественными объединениями потребителей по реализации Закона РФ от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей**

Администрацией города Волгодонска заключены Соглашения о сотрудничестве и взаимодействии в сфере защиты прав потребителей Межрегиональным Союзом общественных объединений «Федерация обществ потребителей Южного региона», городской общественной организацией «Волгодонская ассоциация потребителей», местной общественной организацией «Волгодонский союз потребителей», городской общественной организацией «Волгодонский молодежный союз потребителей», ООО «Городской совет собственников помещений в многоквартирных домах».

Проведено 4 заседания межведомственной комиссии по защите прав потребителей в городе Волгодонске, на которых заслушан отчет о реализации мероприятий муниципальной ведомственной программы по защите прав потребителей в г.Волгодонске за 2012 год, рассмотрены вопросы:

- о соблюдении законодательства РФ о защите прав потребителей в различных секторах потребительского рынка;

- о мероприятиях, проводимых в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей;

- о результатах проведенных независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований пищевых продуктов в 2012 году;

- о результатах мониторинга качества и безопасности пищевых продуктов реализуемых на потребительском рынке города Волгодонска.

- о качестве пищевой продукции, реализуемой на потребительском рынке города Волгодонска.

- о качестве и требованиях, предъявляемых к продукции животноводства реализуемой в торговой сети и на розничных рынках города Волгодонска;

- об исполнении управляющими организациями и ТСЖ города Волгодонска требований Постановления Правительства РФ №731 "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;

- о соблюдении прав потребителей при оказании туристско-экскурсионных услуг;

- о результатах мониторинга соблюдении прав потребителей при оказании услуг по перевозке пассажиров легковым такси и др.

Проведен мониторинг обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей по сферам потребительского рынка товаров и услуг г.Волгодонска за первый квартал, полугодие, 9 месяцев и 2012 год. Информация размещена на сайте Администрации города Волгодонска.

Отчет о реализации мероприятий муниципальной ведомственной целевой программы

«Защита прав потребителей в городе Волгодонске на 2012-2014 годы» за период январь-июль текущего года рассмотрен на заседании Общественной палаты города Волгодонска, коллегии Администрации города Волгодонска, коллегии Администрации города Волгодонска, постоянной комиссии **по промышленности, потребительскому рынку, торговле, общественному питанию Волгодонской городской Думы.**

**2 Защита прав потребителей и законных интересов потребителей**

В целях предоставления потребителям оперативной правовой консультации по вопросам защиты прав потребителей обеспечена работа телефонов «горячих линий»:

- отдел потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей - 260607;

- отдел по контролю за соблюдением прав потребителей в сфере ЖКХ – 225363;

- Межрегиональный Союз общественных объединений «Федерация потребителей Южного региона» - 220801.

За отчетный период в Администрацию города Волгодонска поступило и рассмотрено 2022 обращения по вопросам защиты прав потребителей. По сферам деятельности обращения распределились таким образом:

- услуги жилищно-коммунального хозяйства – 1112 (55,0%);

- продажа товаров – 618 (30,6%);

- бытовые услуги – 173 (8,6%);

- услуги транспорта - 51 (2,5%);

- связи, медицинские, туристические, финансовые, услуги учреждений культуры, образования и другие – 68 (3,2%).

По форме обращений:

1043 обращений поступило по телефону «горячей линии» (51,6%),

451 потребителей обратились письменно (22,3%);

474 потребителей пришли за помощью лично (23,4%);

54 обращения поступило по интернету (2,7%).

175 потребителям оказана помощь в составлении претензий по предъявлению их законных требований к продавцам и исполнителям, в том числе 64 в сфере предоставления жилищных и коммунальных услуг.

В досудебном порядке с помощью специалистов по защите прав потребителей урегулировано 146 споров, на сумму 427,0 тысяч рублей.

Составлено 10 исковых заявлений от имени потребителей. 3 исковых заявления находятся на рассмотрении в суде, 7 требований потребителей удовлетворены продавцами (исполнителями) до рассмотрения в суде, в том числе: по двум – требования потребителей были удовлетворены до подачи исковых заявлений, одно исковое заявление было отозвано в связи с тем, что продавец удовлетворил требования потребителя.

Для повышения уровня защищенности потребителей организована работа консультационных пунктов в крупных торговых центрах, предприятиях сетевых компаний, в управляющих компаниях и ТСЖ.

В ходе работы консультационных пунктов проведено 95 приемов потребителей, на прем за консультациями обратилось 191 потребитель.

Проведен анализ 2-х договоров на оказание услуг МАУК «ДК им.Курчатова», ООО «Муниципальная индустрия». В ходе, которого установлено, что в договора включены условия, ущемляющие права потребителей. Руководителям предприятий направлены требования о принятии мер по приведению условий договора в соответствие с действующим законодательством.

**3 Просвещение и информационное обеспечение потребителей**

Одним из действенных способов информирования населения о защите своих прав является взаимодействие с различными средствами массовой информации. В рамках реализации Программы в городских СМИ размещено:

- 34 печатных публикаций;

- 79 видео и радио публикаций;

- 46 информаций размещены на сайте Администрации города Волгодонска, Управления образования г.Волгодонска, Управления здравоохранения г.Волгодонска, МКУ «Департамент строительства и городского хозяйства».

В отделе потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей Администрации города Волгодонска в доступном месте размещен стенд «Информация для потребителей», на котором размещена актуальная информация по защите прав потребителей и раздаточный информационный материал.

В отделе по контролю за соблюдением прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Волгодонска размещена информация по защите прав потребителей в сфере ЖКХ.

В целях повышения информированности граждан города в сфере защиты прав потребителей разработаны и изданы:

- информационный буклет «Каждому потребителю необходимо знать» об основных правах потребителя, сроках удовлетворения требований потребителя и телефонах «горячей линии» организаций осуществляющих защиту прав потребителей на территории города Волгодонска тиражом 500 штук;

- информационный материал о взаимодействии Администрации города Волгодонска с федеральными и общественными организациями осуществляющими защиту прав потребителей в г.Волгодонске в количестве 300 штук;

- памятка потребителя при покупке технически сложных товаров в количестве 350 штук.

Для широкого информирования населения в вопросах защиты прав потребителей в библиотеки города передано 120 экземпляров информационной литературы, изготовленной в рамках городской и областной программ.

В городских библиотеках были организованы:

- Книжная выставка: «Знать свои права – обязанность каждого»;

- Обзор: «Ликбез для потребителя»;

- День специалиста: «Азбука потребителя»;

- Час информации: «Грамотный покупатель»;

- Оформлен тематический стенд: «На заметку потребителю»

Отделом потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей Администрации г.Волгодонска совместно с «Волгодонским молодежным союзом потребителей» при РГЭУ (РИНХ) в г.Волгодонске Ростовской области в местах массовых скоплений граждан (в районе Гипермаркетов «Семейный», на Торговой площади, у торгово-развлекательного центра) было распространено более 2 тысяч экземпляров информационной литературы по вопросам защиты прав потребителей, изданной в рамках муниципальной и областной целевых программ по защите прав потребителей.

С целью формирования навыков рационального потребительского поведения в общеобразовательных учреждениях города проведены тематические уроки по основам потребительских знаний в рамках курса «Обществознание», уроки финансовой грамотности, классные часы «Азбука финансовой грамотности», «Мы и рынок». Общий охват учащихся составил – 3796 человек.

Проведено 2 городских конкурса для учащихся общеобразовательных учреждений «Грамотный потребитель 21 века», который проводился во всех учебных заведениях и лучшие 7 команд приняли участие в заключительном этапе и «Мы – юные потребители» с участием 16 команд (60 учащихся) общеобразовательных учреждений города в возрасте 11-12 лет.

Проведен первый этап областного конкурса «Защита прав потребителей финансовых услуг», в котором приняли участие 95 учащихся. Победители и призеры приняли участие дистанционно во 2-м туре и 10 человек в 3 заключительном этапе в г.Ростове-на-Дону.

С целью стимулирования потребителей к повышению правовой грамотности и практической реализации положений Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» в сфере жилищно-коммунального хозяйства и туристических услуг, развития у потребителей практических навыков в защите своих прав и выявления вопросов, вызывающих затруднение у потребителей проведен городской рейтинговый конкурс «Знай Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и будь всегда уверен в себе!» по двум конкурсным заданиям:

- «Грамотный турист – залог успешного отдыха»;

- «Грамотный собственник жилого помещения».

В целях повышения информированности и правовой грамотности потребителей в вопросах защиты прав потребителей в сфере ЖКХ проведены:

- 10 информационно-консультативных встреч по вопросам управления многоквартирными домами с советами многоквартирных домов;

- 2 информационно-консультационные встречи с председателями ТСЖ «Армада», ТСЖ «Виктория» по вопросам построения договорных отношений с ресурсоснабжающими организациями;

- 22 консультационных приема граждан специалистами МКУ «ДСиГХ» по месту жительства;

- в отделе ЗАГСа тематическая встреча с молодыми семьями на тему: «Потребительские знания по проблемам ЖКХ»;

- 25 обучающих семинаров по вопросам применения новых правил предоставления коммунальных услуг гражданам, раскрытия информации в Соответствии с утвержденным Стандартом № 731 и другим вопросам управления МКД, в которых приняло участие 742 председателей советов МКД, председателей ТСЖ.

На площади Победы организовано проведение ярмарки-продажи продукции местных товаропроизводителей. В парке Победы состоялся Фестиваль мороженого, приуроченный к Международному дню защиты детей. В рамках праздника для детей организованы различные конкурсы, розыгрыши, лотерея с раздачей призов и мороженого.

8 июля в День семьи, любви и верности в парке Победы проведена выставка-продажа мучных изделий «Праздник Пирога».

Проведено 10 информационно-консультационных встреч по вопросам управления многоквартирными домами с советами многоквартирных домов, управляемых ООО «Жилремсервис», ООО «Чайка», ООО «Чайка-Дон», ООО «Милана», ООО «РЭК», ООО «РиСОЖ», ООО «ЖРЭУ-5».

С целью выявления проблемных вопросов между потребителями и исполнителями в сфере финансовых услуг на сайте Администрации города Волгодонска в период с марта по апрель 2012 года была размещена анкета для опроса потребителей финансовых услуг.

По результатам опроса  выяснилось, что более половины опрошенных, а это 63% потребителей сталкивались с нарушениями при заключении договоров кредитования, остальным 37% не приходилось встречаться с нарушениями в сфере потребительского кредитования. Наиболее частым нарушением со стороны фирм оказывающих финансовые услуги (23,6%)  является условие об обязательном заключении договора страхования жизни и имущества потребителя, несмотря на то, что страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию. Так же распространенным нарушением (12,4%) оказалось не предоставление достоверной информации о сумме, подлежащей выплате по кредиту. 11,2% опрошенных сталкивались с заключением договоров кредитования, в которые было включено условие о взимании комиссии за ведение или открытие ссудного счета. Среди нарушений, имеет место быть изменение процентной ставки по кредиту в одностороннем порядке – 7,9% респондентов. Наименьший процент 6,7% это прочие нарушения при заключении договоров кредитования. Результаты анкетирования и рекомендации потребителям размещены на официальном сайте Администрации города Волгодонска.

**4 Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей**

С целью уменьшения количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка товаров и услуг, повышения правовой грамотности руководителей и специалистов предприятий потребительского рынка организованы и проведены семинары на тему:

- «Права и обязанности хозяйствующих субъектов при продаже продовольственных товаров потребителям»;

- «Права и обязанности хозяйствующих субъектов при продаже непродовольственных товаров потребителям»;

- «О соблюдении требований законодательства по защите прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения»;

- «Обеспечение защиты прав потребителей исполнителями услуг (продавцами) по изготовлению и реализации металлопластиковых изделий»;

- «Правоприменение нормативных правовых актов, устанавливающих термины и определения основных понятий в области общественного питания»;

- «Требования, предъявляемые к осуществлению деятельности на розничных рынках».

Обучением охвачено 387хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность, в том числе на розничных рынках и оказывающих услуги общественного питания, бытовые услуги для населения.

В помощь организациям, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим торговую деятельность на розничных рынках города, принимающих участие в ярмарках, выставках продажах изданы сборники нормативно-правовых актов, памятка для участника ярмарки (выставки-продажи) общим тиражом 700штук.

Осуществлялась консультационная поддержка председателей ТСЖ и руководителей УО по вопросам:

- раскрытия стандарта информации;

- расчетов по тепловой энергии;

- проведения общего собрания членов ТСЖ;

- смене председателя ТСЖ.

Проведено:

В целях реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявления опасных, некачественных товаров проведены 57 независимых потребительских экспертиз и 2 сравнительных исследования сельди соленной и сгущенного молока.

Перечень товаров и услуг для проведения исследований формировался с учетом предложений жителей города, средств массовой информации, соисполнителей программы и включал:кремово-кондитерскую продукцию, снеки, творожную продукцию с добавками, прохладительных напитков, мороженого, бахчевых культур, молочной продукции, алкогольной продукции.

Результаты исследований свидетельствуют о том, что не соответствовали критериям безопасности по микробиологическим показателям творожная масса с черносливом «Вкуснотеево», изготовленная ООО фирма «Малыш» (г.Воронеж, ул.45 Стрелковой дивизии, 259 б), 6 проб бахчевых культур по содержание нитратов.

В ходе проведения закупа образцов в торговых предприятиях, выявлены нарушения условий хранения пищевых продуктов, отсутствие документов подтверждающих качество и безопасность товара, необходимой для потребителя информации о товаре, в том числе, и на транспортной упаковке, что не позволяет определить принадлежность закупленной продукции к представленным сертификатам и декларациям соответствия.

Результаты экспертиз рассмотрены на заседании МВК по защите прав потребителей, направлены в ТОУ Роспотребнадзора по Ростовской области в г.Волгодонске, Дубовском, Ремонтненском районах, изготовителям с целью пресечения продажи некачественных товаров на потребительском рынке города.

Полученные данные могут служить потребителям и хозяйствующим субъектам ориентиром при выборе товаров и услуг, с этой целью результаты независимых экспертиз и сравнительных исследований размещались на официальном сайте Администрации города Волгодонска, в печатных СМИ.

Проведён мониторинг объектов торговли на предмет соблюдения сроков реализации социально-значимых продовольственных товаров, детского питания, кондитерских изделий. По результатам мониторингав восьми объектах из 21 выявлены факты наличия в продаже продукции с истекшим сроком годности (магазин №25 «Артемида-Дон», магазин «Элита», магазин «Сырная лавка», магазин «Император», рынок «Восточный базар», ООО «Элен», ООО «ТП «Меркурий», ИП Меребашвили В.С.). Товары с истекшим сроком реализации были сняты с реализации в ходе проведения мониторинга.

Для информирования потребителей на сайте администрации города Волгодонска размещен перечень предприятий, допустивших нарушение законных прав потребителей при продаже товаров, оказании услуг, выявленных по обращениям граждан.

В целях улучшения качества и безопасности бытовых услуг, обмена опытом и профессиональным мастерством организован и проведен городской конкурс «Краса Волгодонска – 2012». Участниками конкурса были 47 мастеров городских парикмахерских, салонов красоты и учащиеся образовательных учреждений.

Победителям конкурса «Краса Волгодонска-2012» вручены дипломы и призы. Информация о конкурсе размещена в СМИ и на сайте Администрации города Волгодонска.

Для изучения общественного мнения организованы и проведены **7** социологических исследований на тему:

-«Проблемы общественного транспорта города Волгодонска»;

- мониторинг ситуации в сфере туризма в городе Волгодонске, выявление проблем, сдерживающих развитие туризма;

- удовлетворенность населения города Волгодонска деятельностью органов местного самоуправления (образования, медицины, культуры, ЖКХ, органов местного самоуправления) и др.

Результаты рассмотрены на расширенной коллегии Администрации города Волгодонска и размещены на сайте Администрации города Волгодонска в разделе «Общественное мнение».

**Освоение денежных средств муниципальной ведомственной целевой программы «Защита прав потребителей в городе Волгодонске на 2012 - 2014 годы»**

Все запланированные мероприятия муниципальной ведомственной целевой программы «Защита прав потребителей в городе Волгодонске на 2012-2014 годы» за 2012 год выполнены.

На реализацию Программы предусмотрено финансирование из местного бюджета в размере 700,0 тыс. руб., освоено 699,964 тыс. руб.

Принятая Программа позволила акцентировать внимание и своевременно реагировать на возникающие проблемы в предоставлении населению города различных видов услуг, повышению уровня правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей и соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей.

**ОТЧЕТ**

**О РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОВОДИМЫХ**

**ПРОГРАММНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЕДОМСТВЕННОЙ ЦЕЛЕВОЙ ПРОГРАММЫ «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ГОРОДЕ ВОЛГОДОНСКЕ НА 2012-2014 ГОДА»

ПО СОСТОЯНИЮ НА "31" декабря 2012 ГОДА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование целевых показателей | Единица измерения | Значение целевого показателя  2012 год | |
| Планируемое значение показателя | Фактическое значение  показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Количество консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав | Единиц | 1230 | 2022 |
| Количество потребителей, получивших помощь в составлении претензий, исковых заявлений | Единиц | 140 | 185 |
| Количество хозяйствующих субъектов, прослушавших семинары по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей | Единиц | 240 | 387 |
| Количество учащихся образовательных учреждений города, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей | Человек | 2150 | 3796 |

ОТЧЕТ

ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ

ФИНАНСОВЫХ СРЕДСТВ, ВЫДЕЛЕННЫХ

**НА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОГРАММНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЕДОМСТВЕННОЙ ЦЕЛЕВОЙ ПРОГРАММЫ «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ГОРОДЕ ВОЛГОДОНСКЕ НА 2012-2014 ГОДЫ»**

ПО СОСТОЯНИЮ НА "31"декабря 2012 года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование мероприятий | Объем ассигнований в соответствии с постановлением Администрации города Волгодонска об утверждении программы  на 2012 -2014 гг (тыс.рублей) | | | | | Уточненный план ассигнований  на 2012 г. (тыс. рублей) | | | | | Исполнено (кассовые расходы) (тыс. рублей) | | | | | Объем неосвоенных средств и причина их неосвоения |
| Всего | в том числе за счет средств: | | | | Всего | в том числе за счет средств: | | | | Всего | в том числе за счет средств: | | | |
| Федерального бюджета | Областного бюджета | Местного бюджета | Внебюджетных средств | Федерального бюджета | Областного бюджета | Местного бюджета | Внебюджетных средств | Федерального бюджета | Областного бюджета | Местного бюджета | Внебюджетных средств |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
|  | ИТОГО | 2200,0 | - | - | 2200,0 | - | 700,0 |  |  | 700,0 |  | 699,964 | - | - | 699,964 | - | 0,036 |
|  | в том числе по  мероприятиям | - | - | - | - | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Организация работы телефона «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей. | 225,3 | - | - | 225,3 | - | 69,9 | - | - | 69,9 | - | 69,9 | - | - | 69,9 | - | - |
| 2 | Разработка и издание для потребителей информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности | 139,7 | - | - | 139,7 | - | 30,0 | - | - | 30,0 | - | 29,999 | - | - | 29,999 | - | 0,01 |
| 3 | Освещение в СМИ вопросов по защите прав потребителей.  Размещение информации для потребителей на официальном сайте Администрации города | 327,6 | - | - | 327,6 | - | 130,0 | - | - | 130,0 | - | 130,0 | - | - | 130,0 | - | - |
| 4 | Организация и проведение городского конкурса «Грамотный потребитель XXI века» | 63,9 | - | - | 63,9 | - | 20,0 | - | - | 20,0 | - | 20,0 | - | - | 20,0 | - | - |
| 5 | Организация и проведение городского рейтингового конкурса «Знай Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и будь всегда уверен в себе!» | 10,0 | - | - | 10,0 | - | 10,0 | - | - | 10,0 | - | 10,0 | - | - | 10,0 | - | - |
| 6 | Выставки-продажи продукции городских, областных, региональных товаропроизводителей | 43,066 | - | - | 43,066 | - | 43,066 | - | - | 43,066 | - | 43,031 |  |  | 43,031 | - | 0,035 |
| 7 | Подготовка и издание информационно-справочных материалов по вопросам обеспечения соблюдения защиты прав потребителей для хозяйствующих субъектов | 129,4 | - | - | 129,4 | - | 20,0 | - | - | 20,0 | - | 20,0 | - | - | 20,0 | - | - |
| 8 | Организация и проведение городских конкурсов | 85,0 | - | - | 85,0 | - | 20,0 | - | - | 20,0 | - | 20,0 | - | - | 20,0 | - | - |
| 9 | Организация проведения сравнительных исследований товаров (услуг) на соответствие потребительских свойств, заявленными продавцами (изготовителями, исполнителями) | 258,034 | - | - | 258,034 | - | 72,034 | - | - | 72,034 | - | 72,034 | - | - | 72,034 | - | - |
| 10 | Организация проведения независимой потребительской экспертизы качества и безопасности продуктов питания.  Подготовка информационных материалов по результатам независимой экспертизы и сравнительных исследований и размещение её в СМИ | 318,0 | - | - | 318,0 | - | 85,0 | - | - | 85,0 |  | 85,0 | - | - | 85,0 | - | - |
| 11 | Организация и проведение социологических исследований по выявлению удовлетворенности населения города Волгодонска качеством оказываемых муниципальных услуг | 600,0 | - | - | 600,0 | - | 200,0 | - | - | 200,0 | - | 200,0 | - | - | 200,0 | - | - |