**Отчет о реализации мероприятий**

**муниципальной ведомственной целевой программы**

**«Защита прав потребителей в городе Волгодонске**

**на 2012-2014 годы» на 01.10.2012г.**

**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 3 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 2011 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;

- о результатах сравнительных исследований пищевых продуктов.

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.

Проведен мониторинг обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей по сферам потребительского рынка товаров и услуг г.Волгодонска **за полугодие.** Информация размещена на сайте Администрации города Волгодонска.

**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 1550 обращений по вопросам защиты прав потребителей. По сферам деятельности обращения распределились таким образом:

- услуги жилищно-коммунального хозяйства – 809 (52,2%);

- продажа товаров – 521 (33,6%);

- бытовые услуги – 137 (8,8%);

- услуги транспорта - 31 (2,0%);

- связи, медицинские, туристические, финансовые, услуги учреждений культуры, образования и другие – 52 (3,4%).

По форме обращений:

839 обращений поступило по телефону «горячей линии» (54,1%),

370 потребителей обратились письменно (23,9%);

307 потребителей пришли за помощью лично (19,8%);

34 обращения поступило по интернету (2,2%).

156 потребителям оказана помощь в составлении претензий по предъявлению их законных требований к продавцам и исполнителям, в том числе 60 в сфере предоставления жилищных и коммунальных услуг.

В досудебном порядке с помощью специалистов по защите прав потребителей урегулировано 97 потребительских спора, на сумму 357,2 тысячи рублей.

Специалистами отдела потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей составлено 5 исковых заявлений от имени потребителей. В процессе рассмотрения 2-х исков, между сторонами были заключены мировые соглашения в пользу потребителей, на общую сумму 13 тысяч рублей, по двум – требования потребителей были удовлетворены до подачи искового заявления, 1 исковое заявление отозвано потребителем.

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

За 9 месяцев 2012 года в ходе работы консультационных пунктов проведено 86 приемов потребителей в 8-х крупных торговых объектах, 21-ой управляющей компании и ТСЖ, на прем за консультациями обратилось 147 потребителей.

**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 печатных городских СМИ размещено:

- 34 печатных публикаций;

- 79 видео и радио публикаций;

- 46 информаций размещены на сайте Администрации города Волгодонска, Управления образования 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.

Подготовлены 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 в количестве 300 штук.

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.

В рамках курса «Обществознание» в общеобразовательных учреждениях города были организованы тематические уроки по основам потребительских знаний. Специалистами отдела потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей Администрации г.Волгодонска, ТО У Роспотребнадзора в Дубовском, Ремонтненском, Заветинском районах, - ГОО «Волгодонская ассоциация потребителей» и МСОО «Федерация обществ потребителей Южного региона» 15 марта были проведены открытые уроки посвященные «Всемирному дню защиты прав потребителей» среди учащихся общеобразовательных учреждений города. Общий охват учащихся составил – 1808 человек.

В сентябре проведено 10 уроков по основам потребительских знаний, в которых приняло участие 319 учащихся общеобразовательных учреждений и учреждений начального профессионального образования.

# В сентябре в общеобразовательных учреждениях города проведены уроки финансовой грамотности, классные часы «Азбука финансовой грамотности», «Мы и рынок».

# 04.02.2012г. пять учащихся из МОУ лицея №24, СОШ №8, гимназий №1 «Юнона», №5 приняли участие в областном этапе Всероссийской олимпиады школьников. По итогам регионального этапа учащийся МОУ лицея №24 Рожин Алексей стал призером олимпиады и в апреле текущего года принял участие в заключительном этапе Всероссийской олимпиады школьников.

15 марта во Всемирный день защиты прав потребителей в информационном центре АЭС состоялся финал городского дистанционного конкурса «Грамотный потребитель 21 века». В финал конкурса вышли 7 команд: МОУ СОШ № 9, 13, 15, лицеев № 11, 16, «Политэк», гимназии «Юридическая». По итогам 5 конкурсов финального этапа определились победители. Ими стали команды МОУ СОШ № 9 им. И.Ф. Учаева (3 место), СОШ № 15 (2 место), СОШ № 13 (1 место). Команды–победители были награждены ценными подарками и почетными грамотами. Остальные участники конкурса были награждены почетными грамотами.

# С 24 сентября по 19 октября в общеобразовательных учреждениях проводится первый этап олимпиады по направлению: защита прав потребителей финансовых услуг. Участники олимпиады представляют творческие задания в виде эссе на заданную тематику.

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».

В библиотеках города 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»

В отделе ЗАГСа проведено 3 занятия с молодыми семьями на тему: «Потребительские знания по проблемам ЖКХ – в каждую молодую семью», были освещены следующие вопросы:

- о бремени содержания общедомового имущества;

- о порядке заключения договоров съема жилья;

- о надлежащем качестве получения коммунальных услуг;

- о порядке предъявления претензий к исполнителям коммунальных услуг.

Охват составил 58 человек.

30 мая 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». Предприятия общественного питания организовали продажу мучных изделий с различными начинками, прохладительных напитков, мороженого. В завершение праздничных мероприятий роздано 150 порций праздничного пирога с фруктовой начинкой.

Проведена информационная акция, приуроченная ко Всемирному дню защиты прав потребителей. Подробная информация о проведенных мероприятиях имеется в отчете о выполнении Программы за первый квартал.

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

С целью уменьшения количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка товаров и услуг организованы и проведены14 семинаров для 513 руководителей и специалистов хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность, в том числе на розничных рынках и оказывающих услуги общественного питания, бытовые услуги для населения 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».

Проведено 9 обучающих семинаров по вопросам применения новых правил предоставления коммунальных услуг гражданам, раскрытия информации в Соответствии с утвержденным Стандартом № 731и другим вопросам управления МКД, в которых приняло участие 79 председателей советов МКД, председателей ТСЖ.

Осуществлялась консультационная поддержка председателей ТСЖ и руководителей УО по вопросам:

- раскрытию стандарта информации;

- расчетов по тепловой энергии;

- проведения общего собрания членов ТСЖ;

- смене председателя ТСЖ.

Проведено:

- 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.

Проведена независимая экспертиза по микробиологическим и санитарно-химическим показателям безопасности 46 образцов кремово-кондитерской продукции, снеков, творожной продукции с добавками, прохладительных напитков, мороженого, бахчевых культур, в том числе по обращению потребителя на приобретение некачественного столового полусладкого красного вина «Изабелла» (изготовитель ОАО «Миллеровский винзавод», дата розлива 20.04.2011 г.) в магазине «Зоренька».

По результатам лабораторных испытаний:

- выявлена проба творожной массы с черносливом «Вкуснотеево», массовая доля жира 20% изготовленная ООО фирма «Малыш» (г.Воронеж, ул.45 Стрелковой дивизии, 259 б), дата изготовления 29.04.2012г., закупленная 02.05.2012г. не соответствующая требованиям Федерального закона №88 от 12.06.2008г. «Технический регламент на молоко и молочную продукцию» по показателю «БГКП (колиформы)»;

- 6 проб бахчевых культур сельхозпроизводителей ИП Богданова А.А. (Волгодонской район, хутор Прогресс), ИП Сардарова К.Н., (Волгодонской район, хутор Потапов), ООО «Цимлянское» (Цимлянский район, хутор Лозной) закупленные у индивидуальных предпринимателей Гараева В.Г., ИП Терехова Ю.А., ИП Кулиева Э.И. не соответствовали требованиям по санитарно-химическим показателям на содержание нитратов.

Проведены сравнительные исследования:

- 8 проб сельди соленной по физико-химическим и микробиологическим показателям. Результаты независимой экспертизы показали, что все образцы соответствуют требованиям нормативно-технической документации по показателям: массовая доля поваренной соли, количественное содержание КМААнМ, БГКП (колиформы), потогенные микроорганизмы.

- 8 проб сгущенного молока изготовленного по ГОСТу. По результатам физико-химческой экспертизы все исследуемые образцы соответствовали предъявляемым к ним требованиям.

В ходе проведенных проверок на соблюдение законодательства в области защиты прав потребителей торговых предприятий, реализующих закупаемую продукцию, 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 направлены в ТОУ Роспотребнадзора по Ростовской области в г.Волгодонске, Дубовском, Ремонтненском районах, размещены на официальном сайте Администрации города Волгодонска, в печатных СМИ, рассмотрены на заседании МВК по защите прав потребителей.

Проведён мониторинг объектов торговли на предмет соблюдения сроков реализации социально-значимых продовольственных товаров, детского питания, кондитерских изделий. По результатам мониторингав семи объектах из 20 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»).

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

23 июня 2012 года во Дворце культуры «Октябрь» состоялся городской конкурс «Краса Волгодонска – 2012». Конкурс организован при поддержке школы дополнительного профессионального образования «Образ» (директор Мухамедьянова Е.В.) и учебного центра «Фрея» (директор-Шапошникова Т.Ю.). В рамках конкурса для участников проведены мастер-классы.

47 мастеров городских предприятий бытового обслуживания и учащиеся профессиональных учебных заведений, в том числе 26 парикмахеров, 21 мастер ногтевого сервиса, соревновались в 10 номинациях.

Участникам, среди которых были работники городских парикмахерских, салонов красоты и учащиеся образовательных учреждений, была предоставлена возможность продемонстрировать свое профессиональное мастерство, обменяться опытом и информацией в вопросах улучшения качества и безопасности бытовых услуг.

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

Состоялся городской рейтинговый конкурс «Знай, Закон РФ «О защите прав потребителей» и будь всегда уверен в себе!». Конкурс проводился по двум заданиям:

- «Грамотный турист – залог успешного отдыха»;

- «Грамотный собственник жилого помещения».

В конкурсе приняло участие 23 человека, итоги подведены, определены победители и призеры.

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».