**Отчет о реализации мероприятий**

**муниципальной ведомственной целевой программы**

**«Защита прав потребителей в городе Волгодонске**

**на 2012-2014 годы» на 01.07.2012г.**

**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 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 2 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.

Проведен мониторинг обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей по сферам потребительского рынка товаров и услуг г.Волгодонска за первый квартал. 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 работают телефоны «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 1021 обращение по вопросам защиты прав потребителей. По сферам деятельности обращения распределились таким образом:

- услуги жилищно-коммунального хозяйства – 498(48,8%);

- продажа товаров – 355 (34,8%);

- бытовые услуги – 110 (10,8%);

- услуги транспорта - 21 (2,0%);

- связи, медицинские, туристические, финансовые, услуги учреждений культуры, образования и другие – 36 (3,6%).

По форме обращений:

558 обращений поступило по телефону «горячей линии» (54,6%),

242 потребителя обратились письменно (23,7%);

204 потребителя пришли за помощью лично (20,0%);

17 обращений поступило по интернету (1,7%).

113 потребителям оказана помощь в составлении претензий по предъявлению их законных требований к продавцам и исполнителям, в том числе 44 в сфере предоставления жилищных и коммунальных услуг.

В досудебном порядке с помощью специалистов по защите прав потребителей урегулировано 97 потребительских спора, на сумму 246,6 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 одному – требования потребителя были удовлетворены до подачи искового заявления, 2 исковых заявления еще не рассмотрены судом.

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

В первом полугодии 2012 года в ходе работы консультационных пунктов проведен 71 прием потребителей в 5-х крупных торговых объектах,15-ти управляющих компаниях и ТСЖ, 22 по месту жительства собственников помещений МКД.

**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:

 - 26 печатных публикаций;

- 44 видео и радио публикаций;

- 4 публикации на телевидении;

- 18 информаций размещены на сайте Администрации города, Управления образования.

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 феврале проведены экскурсии профориентационной направленности. 215 учащихся посетили ГКУ РО «Центр занятости населения г.Волгодонска», ГОУ НПО ПУ-69, ПЛ-72, «Волгодонской инженерно-технический институт-филиал НИЯУ МИФИ, ООО «Ванта», ООО «Благовест», ФК «Энергомаш» ЮК ЛТД.

# 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.

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.

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 проведена тематическая встреча с молодыми семьями на тему: «Потребительские знания по проблемам ЖКХ», 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.

Подробная информация о проведенных мероприятиях, проведенных в рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей, 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 проведены 6 семинаров для 391 руководителя и специалиста хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность, в том числе на розничных рынках и оказывающих бытовые услуги для населения на тему:

- «Права и обязанности хозяйствующих субъектов при продаже продовольственных (непродовольственных) 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».

Проведено 7 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.

Осуществлялось консультирование председателей ТСЖ и руководителей УО по вопросам:

- раскрытия информации об их деятельности в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 № 731,

- предоставления в ГЖИ РО копий уставных документов ТСЖ, реестров членов ТСЖ (в соответствии с требованиями ЖК РФ).

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

Предоставлено 10 индивидуальных правовых консультации председателям и специалистам ТСЖ, управляющих компаний по вопросам расчетов по тепловой энергии, раскрытию стандарта информации, проведению общего собрания членов ТСЖ, предоставления в Государственную жилищную инспекцию Ростовской области копий уставных документов ТСЖ, реестров членов ТСЖ (в соответствии с требованиями ЖК РФ).

 Проведена независимая экспертиза по микробиологическим и санитарно-химическим показателям безопасности 24 образцов кремово-кондитерской продукции, снеков, творожной продукции с добавками, 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)»;

- результаты экспертизы столового полусладкого красного вина «Изабелла» показали, что исследуемое вино соответствует требованиям ГОСТа Р 52523-2006 по физико-химическим показателям.

Результаты экспертиз размещены на официальном сайте Администрации города, в печатных СМИ, а также 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 17 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»).

По всем выявленным нарушениям руководителям предприятий направлены рекомендации и указано на принятие необходимых мер по обеспечению соблюдения прав потребителей. Розданы Памятки для оформления Уголка потребителя, брошюры «Правила продаж отдельных видов товаров». Результаты мониторинга по соблюдению хозяйствующими субъектами сроков реализации пищевых продуктов рассмотрен на заседании МВК по защите прав потребителей в г.Волгодонске.

На сайте администрации города Волгодонска размещен перечень предприятий, допустивших нарушение законных прав потребителей при продаже товаров, оказании услуг в первом квартале 2012г., выявленных по обращениям граждан об оказании помощи в защите прав потребителей.

23 июня 2012 года во Дворце культуры «Октябрь» состоялся городской конкурс «Краса Волгодонска – 2012». Конкурс организован при поддержке Волгодонской школы дополнительного профессионального образования «Образ» (директор Мухамедьянова Е.В.), 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.

Для изучения общественного мнения организованы и проведены 6 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»**

На реализацию Программы предусмотрено финансирование из местного бюджета в размере 700,0 тыс.руб., за отчетный период освоено 405,1тыс.руб.

И.о. начальника отдела

потребительского рынка товаров,

услуг и защиты прав потребителей А.Н.Забудько

**ОТЧЕТ**

 **О РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОВОДИМЫХ**

**ПРОГРАММНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

 МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЕДОМСТВЕННОЙ ЦЕЛЕВОЙ ПРОГРАММЫ «ЗАЩИТА ПРАВ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ГОРОДЕ ВОЛГОДОНСКЕ НА 2012-2014 ГОДА»

ПО СОСТОЯНИЮ НА "01" июля 2012 ГОДА

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование целевых показателей | Наименование единицы измерения | Планируемое значение целевого показателя | Фактическое значение целевого показателя за отчетный период (1 полугодие) | Отклонение от планируемого значения (процентов) |
| на отчетный год | на планируемый период (полугодие) |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Количество консультаций, полученных потребителями по вопросам защиты их прав | Единиц к значению базового показателя 2010 года  | 1230 | 800 | 1021 | 127,6 |
| Количество потребителей, получивших помощь в составлении претензий, исковых заявлений  | Потребителейк значению базового показателя 2010 года  | 140 | 90 | 113 | 125,5 |
| Количество хозяйствующих субъектов, прослушавших семинары по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей  | Единицк значениюбазового показателя 2010 года | 240 | 240 | 391 | 139,1  |
| Количество учащихся образовательных учреждений города, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей  | Человекк значению базового показателя 2010 года | 2150 | 1300 | 1808 | 162,9 |

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 "30"июня 2012 года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Предусмотрено средств на реализацию программных мероприятий на 2012 - 2014гг. (тыс. рублей) | Предусмотрено средств на реализацию программных мероприятий на 2012г. (тыс. рублей) | Направлено финансовых средств на реализацию программных мероприятий (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 |  | 405,08154 | - | - | 405,08154 | - |  |
|  | в том числе по мероприятиям  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Организация работы телефона «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей. | 225,3 | - | - | 225,3 | - | 69,9 | - | - | 69,9 | - | 25,415 | - | - | 25,415 | - | Использование запланировано во 2 полугодии |
| 2 | Разработка и издание для потребителей информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности | 159,7 | - | - | 159,7 | - | 50,0 | - | - | 50,0 | - | 15,25 | - | - | 15,25 | - | Использование запланировано во 2 полугодии |
| 3 | Освещение в СМИ вопросов по защите прав потребителей.Размещение информации для потребителей на официальном сайте Администрации города  | 287,6 |  |  | 287,6 | - | 90,0 | - | - | 90,0 | - | 56,0356 | - | - | 56,0356 | - | Использование запланировано во 2 полугодии |
| 4 | Организация и проведение городского конкурса «Грамотный потребитель XXI века» | 63,9 | - | - | 63,9 | - | 20,0 | - | - | 20,0 | - | - | - | - | - | - | Использование запланировано во 2 полугодии |
| 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 | - | - | - | - | - | - | Использование запланировано во 2 полугодии |
| 6 | Выставки-продажи продукции городских, областных, региональных товаропроизводителей | 43,066 | - | - | 43,066 | - | 43,066 | - | - | 43,066 | - | 36,066 |  |  | 36,066 | - | Использование запланировано во 2 полугодии |
| 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 | - | - | - | - | - | - | Использование запланировано во 2 полугодии |
| 8 | Организация и проведение городских конкурсов  | 85,0 | - | - | 85,0 | - | 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 | - | 36,017 | - | - | 36,017 | - | Использование запланировано во 2 полугодии |
| 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 | 338,0 | - | - | 338,0 | - | 105,0 | - | - | 105,0 |  | 47,29794 | - | - | 47,29794 | - | Использование запланировано во 2 полугодии |
| 11 | Организация и проведение социологических исследований по выявлению удовлетворенности населения города Волгодонска качеством оказываемых муниципальных услуг | 600,0 | - | - | 600,0 | - | 200,0 | - | - | 200,0 | - | 189,0 | - | - | 189,0 | - | Использование запланировано во 2 полугодии |