

Звіт
про проведену роботу щодо захисту прав споживачів
за 2013 рік

На виконання Закону України «Про звернення громадян», методики процесу системи управління якістю «Контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів» розробленої відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2009 «Системи управління якістю. Вимоги», у виконкомі Довгинцівської районної в місті ради забезпечено реалізацію конституційних прав громадян на захист їх прав, орієнтація на споживачів у частині розуміння їх потреб, об'єктивне вирішення питань, постійний моніторинг, контроль та аналіз, прийняття рішень під час розгляду звернень громадян щодо захисту їх споживацьких прав.

Відповідно до законів України «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», спеціалістом з питань захисту прав споживачів відділу розвитку підприємництва виконкому районної в місті ради щопонеділка і щочетверга ведеться особистий прийом громадян, щодня приймаються звернення за телефоном, також, розглядаються звернення які надходять з особистих прийомів громадян керівництвом виконкому районної в місті ради, виконкому Криворізької міської ради, контакт-центру «Гаряча лінія Дмитра Колеснікова», державної установи «Урядовий контактний центр». Так, упродовж 2013 року розглянуто 198 звернень, з них 144 - усних та 54 - письмових. Після своєчасного втручання та надання консультацій з метою задоволення законних прав споживачів товарів, робіт та послуг підприємцями замінено неякісних товарів на суму 66,1 тис.грн., відремонтовано - на суму 103,0 тис.грн., повернуто коштів на суму 36,5 тис.грн.

Для виявлення та усунення причин надходжень звернень громадян, щомісяця здійснюється аналіз та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях. За результатами аналізу встановлено, що 78 % звернень складають стосовно придбання товарів, які виявились неякісними, 15 % щодо неякісного виконання замовлених послуг, 7 % - складають звернення з різних питань. Завдяки оперативному розгляду, наданню обґрунтованих відповідей та консультативної допомоги заявникам, кількість звернень з початку поточного року у порівнянні з 2012 роком зменшилась на 11,2 %.

З метою правої допомоги споживачам при виконкомі районної в місті ради у відділі розвитку підприємництва спеціалістом з питань захисту прав споживачів щопонеділка та щочетверга ведеться особистий прийом громадян. Також, щоденно надаються консультації споживачам за телефоном – 71-12-76. Згідно з вимогами законодавства, надаються роз'яснення щодо прав споживачів, допомога в складанні листів-претензій до суб'єктів господарювання, поновлення їх споживацьких прав, виявлення умов договорів між громадянами та виконавцями робіт (послуг), що обмежують права споживача та інше. Так, у 2013 році правову допомогу отримала 161 особа. У ході проведеної

роботи після надання роз'яснень відповідно до наданих повноважень та вимог Закону України «Про захист прав споживачів» 95 % порушених у зверненнях питань вирішено на користь споживачів.

З метою захисту прав споживачів при розгляді їх звернень, керуючись законами України «Про звернення громадян», рішенням Криворізької міської ради від 30.03.2011 № 259 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» виконкомом районної в місті ради у 2013 році направлено 7 листів до органів державного нагляду (контролю) стосовно проведення контрольно-перевірочних заходів у 20 об'єктах бізнесу Довгинцівського району, відносно яких надійшли звернення громадян.

У 2013 році спеціалістом з питань захисту прав споживачів відділу розвитку підприємництва виконкому районної в місті ради прийнято участь в 12-ти інформаційних зустрічах з територіальною громадою за місцем роботи та навчання.

З метою дотримання суб'єктами господарювання району вимог Законів України «Про захист прав споживачів», Постанов КМУ «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення» (зі змінами та доповненнями), «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями» (зі змінами та доповненнями) та «Про затвердження Правил побутового обслуговування населення», Наказів Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами», «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами», «Про затвердження Правил роботи закладів ресторанного господарства» (зі змінами) упродовж 2013 року обстежено 328 об'єктів бізнесу району.

Стосовно відстеження стану споживчого ринку щодо якості продовольчих товарів, що реалізуються у торговельній мережі району у виконкомі районної в місті ради діє оперативна мобільна група. З початку 2013 року обстежено 97 об'єктів роздрібної торгівлі продовольчими товарами, з них 3 об'єкта ринкової торгівлі, в яких здійснюють підприємницьку діяльність 110 суб'єктів господарювання.

У ході проведеної роботи у 73 підприємців було виявлено ряд незначних порушень. На виконання наданих рекомендацій суб'єктами господарювання вжито всіх необхідних заходів щодо усунення виявлених порушення в повному обсязі.

За результатами роботи у 2013 році досягнуто наступне:

- кількість звернень мешканців щодо захисту прав споживачів зменшилась на 63 % у порівнянні з аналогічним періодом минулого року;

- у 82 % об'єктах торговельної мережі району приведено у відповідність до вимог чинного законодавства куточки споживачів;

- з метою підвищення рівня якості торговельного обслуговування суб'єктами господарювання проводяться навчання своїх найманих працівників (продавців) щодо практичного застосування Правил

торговельного обслуговування та Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами;

- забезпечено право споживачів на отримання доступної і достовірної інформації про товари народного вжитку.

На виконання наданих рекомендацій суб'єктами господарювання у торговельній мережі району забезпечено 4 основні права споживачів, а саме право:

- на вільний вибір;
- на безпеку товарів та послуг;
- на інформацію;
- бути почутим.

Робота в даному напрямку продовжується.

ГОЛОВНИЙ СПЕЦІАЛІСТ З ПИТАНЬ
ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ
ВІДДІЛУ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМНИЦТВА

І.О. ВЕРГЕЛЕС