

## **ЗВІТ**

про роботу щодо захисту прав споживачів  
проведену упродовж 2015 року

У виконкомі Довгинцівської районної в місті ради реалізація конституційних прав громадян у сфері захисту їх споживацьких прав здійснюється на підставі Конституції України, 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». З метою оперативного вирішення питань порушених у зверненнях громадян, прийняття обґрунтованих рішень під час розгляду звернень громадян щодо захисту їх споживацьких прав, здійснюється постійний моніторинг, контроль та аналіз звернень громадян.

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 розглядаються звернення які надходять поштою до виконкому районної в місті ради, з особистих прийомів громадян керівництвом виконкому районної в місті ради, виконкому Криворізької міської ради, державної установи «Урядовий контактний центр». Так, за 2015 рік розглянуто 205 звернень громадян, з них 99 - усних, 104 - письмових та 2 - на електронну адресу виконкому районної в місті ради. Після всебічного розгляду питань, порушених у зверненнях та надання консультацій споживачам:

- замінено неякісних товарів на суму 70,2 тис.грн.;
- відремонтовано - на суму 97,3 тис.грн.;
- повернуто коштів на суму 68,7 тис.грн.

З метою 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, 10 % щодо неякісного виконання замовлених послуг, 12 % - з різних питань.

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. Згідно з вимогами законодавства, надаються консультації та 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, упродовж поточного року консультативну допомогу отримали 43 особи.

У разі необхідності заявники залучаються до розгляду їх звернень.

Для надання практичної допомоги з питань захисту прав споживачів, на ринках району продовжують працювати консультаційні пункти. За звітний період на консультаційних пунктах до спеціаліста з питань захисту прав споживачів звернулося 16 осіб з питань надання роз'яснення та практики застосування Закону України «Про захист прав споживачів».

З метою інформаційного та методологічного забезпечення системи захисту прав споживачів, забезпечення правового регулювання відносин між споживачами (товарів, робіт, послуг) та продавцями товарів, виконавцями робіт та надавачами послуг, забезпечення суб'єктів господарювання необхідною нормативною документацією, працівниками виконкому районної в місті ради з початку року проведено 4 семінари серед суб'єктів господарювання.

Упродовж 2015 року спеціалістами відділу розвитку підприємництва проведено моніторинг стану дотримання суб'єктами господарювання району вимог Закону 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) у 168 об'єктах бізнесу району, в яких підприємницьку діяльність здійснює 189 суб'єктів господарювання. За результатами проведеної роботи у 92 підприємців було виявлено незначні порушення, але на виконання наданих рекомендацій суб'єктами господарювання вжито всіх необхідних заходів щодо їх оперативного усунення.

З питання дотримання суб'єктами господарювання Правил торгівлі на ринках, порядку провадження торговельної діяльності, правил торговельного обслуговування населення, інших нормативно-правових актів, за звітний період поточного року працівниками виконкому районної в місті ради здійснено 12-ть обстежень. За результатами проведеної роботи було виявлено ряд порушень, а саме: відсутність таблички із зазначенням інформації про суб'єкта господарювання, відсутність документів, що підтверджують якість та безпеку реалізованої продукції, бланки товарних чеків для видачі споживачам, документи про повірку ваговимірювального обладнання тощо. У відношенні суб'єктів господарювання, які порушили правила торгівлі на ринках складено 23 протоколів про адміністративні правопорушення за ст. 159 КУпАП.

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 з початку 2015 року у відношенні суб'єктів господарювання, стосовно яких надійшли звернення направлено 32 листи, до органів державного нагляду (контролю), а саме: Криворізького міського управління головного управління Держсанепідслужби у Дніпропетровській області, Криворізької центральної об'єднаної державної податкової інспекції головного управління міндоходів у Дніпропетровській області, оперативного управління Криворізької південної ОДПІ ГУ Міндоходів у Дніпропетровській області, Держспоживінспекції у Дніпропетровській області, районного відділу внутрішніх справ, районної прокуратури.

Для надання консультативної допомоги та оцінювання рівня задоволеності споживачів щодо торговельного обслуговування (виконання робіт та надання послуг) при виконкомі районної в місті ради у відділі розвитку підприємництва щоденно у робочі дні з 9.00 до 17.00, продовжує працювати телефону «гарячої лінії» за номером 71-12-76. Упродовж звітного періоду на вказаний телефон звернулося 46 осіб. Звернення переважно надходили з питань придбання непродовольчих товарів, у яких виявлено недоліки, не виконання та/або неякісне виконання замовлених робіт (послуг), порушення умов договорів тощо. Після надання роз'яснень відповідно до наданих повноважень та вимог Закону України «Про захист прав споживачів» 90 % порушених у зверненнях питань вирішено на користь споживачів, іншим надано консультації та рекомендації стосовно вирішення порушених питань відповідно до законодавства про захист прав споживачів.

Упродовж поточного року спеціалістом з питань захисту прав споживачів відділу розвитку підприємництва виконкому районної в місті ради прийнято участь в 13-ти інформаційних зустрічах з трудовими колективами на підприємствах району та 9 - у навчальних закладах. Присутні на заходах були ознайомлені з питанням застосування на практиці вимог Закону України «Про захист прав споживачів» під час придбання товарів, замовлення робіт та послуг. З метою підвищення рівня правової обізнаності у квітні поточного року проведено навчання серед трудового колективу виконкому районної в місті ради на тему: «Про захист прав споживачів».

Також для широкої інформованості мешканців міста про актуальні питання стосовно захисту прав споживачів у 2015 році розміщуються на офіційному веб-сайті виконкому районної в місті ради та на сторінках міської комунальної газети «Червоний гірник».

З метою поліпшення роботи у напрямку захисту прав споживачів на контролі виконкому районної в місті ради перебуває рішення викон-

кому районної в місті ради від 19.11.2014 № 575 «Про затвердження районних заходів з питань захисту прав споживачів».

Завідувач відділу  
розвитку підприємництва

Н.П. Горб