ПРИЛОЖЕНИЕ

Информация об исполнении плана мероприятий региональной программы, утвержденной постановлением Правительства Челябинской области от 03.06.2022 № 450-рп «О региональной программе (плане мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей в Челябинской области на 2022-2024 годы»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Ожидаемый результат | Информация об исполнении |
| 1. **Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей** | | | |
| 2. | Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам в органах местного самоуправления муниципальных образованиях Челябинской области, общественных объединениях потребителей | Оказание правовой помощи гражданам по мере необходимости, снижение социальной напряженности в обществе | На официальном сайте Копейского городского округа создан раздел «Защита прав потребителей» в котором размещена обобщенная информация о возможностях и способах получения консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей, методические и аналитические материалы, направленные на повышение правовой грамотности граждан в области защиты прав потребителей, образцы претензий, основные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей (<https://akgo74.ru/administratsiya/zashchita-prav-potrebiteley/>) |
| 4. | Проведение мероприятий по взаимодействию исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области с общественными объединениями потребителей по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей | Выработка комплексных подходов к решению задач в области защиты прав потребителей | В целях выработки основополагающих принципов и направлений сотрудничества и определения порядка взаимодействия в области оказания информационной, консультационной и экспертной поддержки по вопросам защиты прав потребителей, а также повышения уровня правовой грамотности участников правоотношений, складывающихся в сфере защиты прав потребителей 14.10.2022 между администрацией Копейского городского округа Челябинской области и Федеральным бюджетным учреждением здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области» заключено соглашение о сотрудничестве и взаимодействии.  Также в работе по вопросам защиты прав потребителя специалисты администрации Копейского городского округа взаимодействуют с управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Челябинской области (далее – управление Роспотребнадзора). Управлением Роспотребнадзора предусмотрено бесплатное консультирование, консультативная помощь в написании исков и заявлений. |
| 1. **Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопроса защиты прав потребителей** | | | |
| 5. | Организация обратной связи по работе с жалобами и предложениями потребителей | Наличие телефонных номеров для консультаций граждан | На официальном сайте Копейского городского округа в разделе «Защита прав потребителей» размещены телефоны для связи с юрисконсультом по вопросам защиты прав потребителей. Управление Роспотребнадзора совместно с администрацией Копейского городского округа ежегодно организует работу «горячих линий» в определенные временные периоды. В 2023 году с 31.07. по 11.08 была организована «горячая линия» по вопросам качества и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности. Организована работа «горячей линии» для помощи людям, оказавшимся в непростой ситуации, когда работодатель не желает исполнять своих законных обязательств. Постоянно работает «горячая линия» на которую можно сообщить о фактах реализации контрафактной алкогольной продукции. Телефоны «горячих линий» размещены на сайте Копейского городского округа https://akgo74.ru/ |
| 6. | Проведение образовательных мероприятий (семинаров, лекций, факультативных занятий, вебинаров, тренингов, деловых игр, конкурсов, олимпиад, викторин и другого), направленных на повышение правовой и финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей и предпринимателей | Повышение уровня правовой и финансовой грамотности населения | Одной из причин, порождающей нарушение прав потребителей, является низкая правовая грамотность не только потребителей, но и хозяйствующих субъектов. Поэтому наряду с консультированием потребителей, специалистами отдела ведется информационно-разъяснительная работа с организациями и предпринимателями, осуществляющими деятельность на потребительском рынке городского округа.  Хозяйствующие субъекты получают информацию об изменениях законодательства, регулирующих вопросы защиты прав потребителей, о правомерности требований покупателей в определенных конфликтных ситуациях, разъясняются их обязанности, права и последствия несоблюдения норм законодательства, установленных Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».  В феврале 2023 и ноябре 2023 проведены опросы для определения правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей. В опросам приняли участие 623 человека. |
| 8. | Размещение актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на официальных сайтах участников программы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет | Повышение уровня информированности граждан по вопросам прав потребителей | В рамках содействия повышению правовой грамотности и информированности населения Копейского городского округа на официальном сайте Копейского городского округа в разделе «Защита прав потребителей» размещена актуальная информация по вопросам защиты прав потребителей (<https://akgo74.ru/administratsiya/zashchita-prav-potrebiteley/>) |
| 1. **Профилактика нарушений в сфере защиты прав потребителей** | | | |
| 11. | Оказание информационно-консультационной помощи потребителям, в том числе путем создания консультационных пунктов для потребителей при органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области | Оказание профилактической и консультативной помощи потребителям | Консультативную помощь по вопросам защиты прав потребителя осуществляют специалисты отдела по инвестиционной политике, поддержке и развитию предпринимательства управления экономического развития администрации Копейского городского округа. Основные направления деятельности в сфере защиты прав потребителей:  - рассмотрение обращений потребителей, консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей;  - извещение федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.  Прием граждан по вопросам защиты прав потребителей ведется ежедневно. |
| 1. **Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей** | | | |
| 15. | Организация и проведение контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований действующего законодательства при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг | Проведение контрольно-надзорных мероприятий | Организация и проведение контрольных (надзорных) мероприятий в отношении граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 31 июля 2020г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации». В случае наличия у контрольного (надзорного) органа сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований или признаках нарушений обязательных требований и (или) в случае отсутствия подтвержденных данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред (ущерб) охраняемым законом ценностям либо создало угрозу причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, контрольный (надзорный) орган объявляет контролируемому лицу предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и предлагает принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований.  В 2023 году управлением Роспотребнадзора по Челябинской области было объявлено хозяйствующим субъектам, осуществляющим свою деятельность на территории Копейского городского округа, 3 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, Главным управлением «ГЖИ» - 1 предостережение, Министерством сельского хозяйства Челябинской области — 1 предостережение. |
| 16. | Проведение мониторинга обращений граждан в контрольно-надзорные органы по вопросам нарушения прав потребителей | Аналитическая записка- один раз в год | В 2023 году в администрацию Копейского городского округа поступило 30 обращений граждан.  9 обращений были перенаправлены в управление Роспотребнадзора, 2 обращения в Главное управление «ГЖИ», 1 обращение в Министерство сельского хозяйства Челябинской области, 1 обращение в отдел МВД России по г. Копейску, 2 обращения в Межрайонную ИФНС № 10 для рассмотрения и принятия мер. По остальным обращениям были даны разъяснения специалистами отдела по инвестиционной политике, поддержке и развитию предпринимательства управления экономического развития администрации Копейского городского округа.  Управлением Роспотребнадзора 3 хозяйствующим субъектам, осуществляющим свою деятельность на территории Копейского городского округа, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований в целях принятия мер для соблюдения требований санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей. Главным управлением «ГЖИ» - 1 предостережение, Министерством сельского хозяйства Челябинской области — 1 предостережение. |

Начальник отдела по инвестиционной политике,

поддержке и развитию предпринимательства Е.А. Воробьева