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 2022 году с 02.08. по 17.08 была организована «горячая линия» по вопросам качества и безопасности плодоовощной продукции, с 07.02. по 18.02. работала «горячая линия» по качеству и безопасности парфюмерно-косметической продукции, с 14.10. по 25.10 по услугам такси и каршекринга. 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 | Одним из основных направлений деятельности специалистов в сфере защиты прав потребителей является – повышение правовой грамотности населения. Консультирование потребителей – это одна из форм, которая позволяет повысить правовую грамотность населения, так как зачастую потребители обращаются именно за разъяснением норм законодательства. 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 связи с тем, что полномочия по защите прав предпринимателей на специалистов отдела по инвестиционной политике, поддержке и развитию предпринимательства управления экономического развития администрации Копейского городского округа были возложены в октябре 2022, семинары, вебинары, круглые столы, направленные на повышение правовой и финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей и предпринимателей не проводились. |
| 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. В своей деятельности специалисты руководствуются Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. 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. Спланированная работа специалистов отдела позволяет потребителю получить квалифицированную консультацию по вопросам: - где и как оформить претензию в адрес продавца или исполнителя; - как составить исковое заявление в суд и получить дальнейшее юридическое сопровождение в суде. |
| 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 2022 году управлением Роспотребнадзора по Челябинской области было объявлено 4 хозяйствующим субъектам, осуществляющим свою деятельность на территории Копейского городского округа, предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. |
| 16.  | Проведение мониторинга обращений граждан в контрольно-надзорные органы по вопросам нарушения прав потребителей | Аналитическая записка- один раз в год | В 2022 году в администрацию Копейского городского округа поступило 7 обращений граждан. 1 заявление по вопросу приобретения неисправного планшета рассмотрено специалистами отдела по инвестиционной политике, поддержке и развитию предпринимательства. Требования потребителя удовлетворены в досудебном порядке. Некачественный товар заменен.Остальные 6 обращений были перенаправлены в управление Роспотребнадзора для рассмотрения и принятия мер. Управлением Роспотребнадзора 4 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. |

Начальник отдела по инвестиционной политике,

поддержке и развитию предпринимательства Е.А. Воробьева