Приложение №2

к постановлению администрации

Ровеньского района от « февраля 2022 года №\_\_\_\_\_

**План мероприятий по реализации Стратегии развития районной системы защиты прав**

**потребителей в муниципальном районе «Ровеньский район» Белгородской области**

**на 2022 – 2025 годы**

**Ровеньский район за 2022 год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Название мероприятий** | **Основные исполнители и участники** | **Срок исполнения** | **Результат**  **реализации мероприятия** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Раздел I Меры по развитию саморегулирования потребительского рынка путем повышения потребительской активности населения и культуры потребления товаров и услуг** | | | | |
| 1.1. | Разработка и реализация комплекса мер для обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Ровеньском районе | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022 – 2025 гг.  постоянно | План работы по ЗПП |
| 1.2 | Повышение грамотности населения в сфере защиты прав потребителей | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022 – 2025 гг.  постоянно | Всего проведено 4 встречи с населением района по потребительской тематике, с проведением анкетирования по изучению уровня потребительского просвещения в сфере защиты прав потребителей, на которых присутствовало 115 человек, проведено 7 семинарских занятий со студентами Ровеньского политехнического техникума, с учащимися общеобразовательных школ, направленных на повышение грамотности в сфере защиты прав потребителей, также учащиеся поучаствовали в викторине «Потребитель и его права» (микрозаймы, кредиты, банковские карты, всего присутствовало 200 человек. Проведено 3 круглых стола, 70 чел. |
| 1.2.1. | Информирование потребителей в средствах массовой информации об опасных для здоровья и жизни потребителей товарах, работах и услугах, о состоянии защиты прав потребителей на территории района и соблюдении законодательства о защите прав потребителей | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022 – 2025 гг.  ежеквартально | На официальном сайте администрации района, в соц.сетях размещена вся обязательная информация для потребителей, которая постоянно дополняется и обновляется. Всего размещено 8 информационных материалов, 1 статья в газете «Ровеньская Нива». |
| 1.2.2. | Размещение на сайте органов местного самоуправления «Ровеньский район» в разделе «Защита прав потребителей» обязательной информации для потребителей:  - образец заявления;  - образец претензии;  - образец искового заявления;  - закон «О защите прав потребителей»;  -правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи;  - правила оказания услуг общественного питания;  - о месте расположения единой общественной приемной по вопросам малого бизнеса и защите прав потребителей, о телефоне «Горячая линия», о статистике обращений граждан | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  ежеквартально | https://rovenkiadm.gosuslugi.ru/ |
| 1.2.3. | Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан сельских поселений по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения. | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022 – 2025 гг.  ежеквартально | В Ровеньском районе 11 сельских поселений, на территории которых назначены уполномоченные по защите прав потребителей. В 2022 году к уполномоченным по защите прав потребителей в сельских поселениях за устной консультацией обратилось 199 потребителей, по которым были получены соответствующие разъяснения. Главам сельских поселений направлены методические материалы. |
| 1.3. | Создание условий для обеспечения эффективной защиты прав потребителей через единую общественную приемную в Ровеньском районе, осуществляющую следующие функции:  - рассмотрение письменных обращений граждан по вопросам нарушения их потребительских прав;  - оказание консультационной помощи в сфере защиты прав потребителей;  - принятие мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав потребителей;  - проведение анализа поступивших обращений. | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022 – 2025 гг.  2 раза в неделю | За отчетный период в общественную приемную по защите прав потребителей за устной консультацией обратилось 186 потребителей. Все вопросы рассмотрены в порядке и в сроки, установленные для этого действующим законодательством, по которым приняты соответствующие меры. |
| 1.4. | Организация и проведение семинаров, совещаний, конференций, круглых столов, посвященных современным проблемам развития потребительского рынка, качеству и безопасности товаров и услуг | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  ежегодно | Проведено 4 встречи с населением района по потребительской тематике, с проведением анкетирования по изучению уровня потребительского просвещения в сфере защиты прав потребителей, на которых присутствовало 115 человек, проведено 7 семинарских занятий со студентами Ровеньского политехнического техникума, с учащимися общеобразовательных школ, направленных на повышение грамотности в сфере защиты прав потребителей, также учащиеся поучаствовали в викторине «Потребитель и его права» (микрозаймы, кредиты, банковские карты, всего присутствовало 200 человек. Проведено 3 круглых стола, 70 чел. |
| 1.5. | Проведение в рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей в общеобразовательных учреждениях:  - недели молодого потребителя | Управление образования администрации Ровеньского района, специалист по защите прав потребителей | 2022-2025 гг.  Ежегодно в марте | Проведено 4 семинарских занятия со студентами Ровеньского политехнического техникума, с учащимися общеобразовательных школ, направленных на повышение грамотности в сфере защиты прав потребителей. Учащимся рассказали, на что нужно обращать внимание при заключении договора на оказание финансовых услуг, проведены 2 викторины «Потребитель и его права (микрозаймы, кредиты, банковские карты) », 1 круглый стол. Всего присутствовало 160 человек. Также были подготовлены и отправлены материалы для организации проведения мероприятий во всех общеобразовательных учреждениях Ровеньского района, где были проведены следующие мероприятия:  - Классные часы на тему: «Безопасные цифровые финансовые услуги», «Права потребителей», «Доверие и безопасность потребителей»».  - Интеллектуальная игра (дидактическая игра) - «Грамотный потребитель (кредиты и микрозаймы, микрофинансовые организации, банковские карты и т.д.)».  - Викторина на тему: «Потребитель и его права (микрофинансовые организации, кредиты и микрозаймы, банковские карты и т.д.).  - Урок-дискуссия «Защита прав потребителей» (цифровые финансовые услуги). Круглый стол «Доверие и безопасность потребителей» (о безопасном пользовании сетей интернет, совершении покупок в Интернет- магазинах, о правах потребителей).  - В библиотеках оформлены выставки литературы по вопросам защиты прав потребителей.  - Разработаны и распространены среди обучающихся, родителей памятки потребителю «Возврат товара купленного дистанционным способом», «Безопасные цифровые финансовые услуги ». |
| 1.6. | Организация и проведение среди населения потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!», приуроченного к Всемирному дню защиты прав потребителей, с целью правового просвещения граждан и повышения потребительской культуры | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района, Управление культуры, туризма, молодежной политики и спорта администрации Ровеньского района | 2022 -2025 гг.  Ежегодно март | Проведена 1 встреча с населением района с проведением анкетирования по изучению уровня потребительского просвещения в сфере защиты прав потребителей, на которой присутствовали 48 человек, проведено 4 семинарских занятия со студентами Ровеньского политехнического техникума, с учащимися общеобразовательных школ, направленных на повышение грамотности в сфере защиты прав потребителей. Учащимся рассказали, на что нужно обращать внимание при заключении договора на оказание финансовых услуг, проведены 2 викторины «Потребитель и его права (микрозаймы, кредиты, банковские карты) », 1 круглый стол. Всего присутствовало 160 человек. На базе центральной районной библиотеки организованы 3 выставки литературы на темы: «Безопасные цифровые финансовые услуги», «Защити свои права», «Качество жизни населения». Опубликована 1 статья в газете «Ровеньская Нива» на тему: «Цифровые финансовые услуги - не только возможности …», размещено 4 информационных материала на официальном сайте администрации района https://rovenkiadm.gosuslugi.ru/  Также были подготовлены и отправлены материалы для организации проведения мероприятий во всех общеобразовательных учреждениях Ровеньского района, где были проведены классные часы. |
| 1.7. | Организация проведения мероприятий в рамках празднования Всемирной недели качества | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022 -2025 гг.  Ежегодно ноябрь | В рамках Всемирной недели качества проведена встреча со студентами Ровеньского политехнического техникума, на которой обсуждались вопросы на тему: «Россия- страна со знаком качества». Проведен круглый стол, обсуждали какие права есть у потребителей при приобретении товаров, чтобы не оказаться пострадавшим, также говорили о продуктах питания Белгородской области со Знаком качества Проведена интеллектуальная игра, на которой разбирались вопросы по статьям закона о защите прав потребителей Организована выставка лучшей литературы «Качество жизни населения»  С целью повышения качества жизни населения посредством исключения из оборота некачественной продукции совместно с общественной организацией «Российский Союз Молодежи», с представителем партии «Единая Россия» проводился общественный контроль торговых предприятий.  На сайте администрации Ровеньского района размещена информация для потребителей День качества – 2022: «Россия –страна со знаком качества» (https://rovenkiadm.gosuslugi.ru/dlya-zhiteley/novosti-i-reportazhi/novosti-193\_215.html) |
| 1.8. | Развитие системы уполномоченных по защите прав потребителей при администрациях городского и сельских поселений Ровеньского района:  - проведение приема граждан уполномоченными;  - проведение встреч с населением сельских поселений Ровеньского района; | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района, администрации городского и сельских поселений Ровеньского района | 2022-2025 гг.  1 раз квартал | В 2022 году к уполномоченным по защите прав потребителей в сельских поселениях за устной консультацией обратилось 199 потребителей, по которым были получены соответствующие разъяснения. |
| **Раздел II Меры по созданию системы подготовки и повышения профессиональной квалификации кадров** | | | |  |
| 2.1. | Организация и проведение мониторинга потребительского рынка Ровеньского района с целью прогнозирования потребности в квалифицированных рабочих кадрах и специалистах сферы торговли и общественного питания на краткосрочную и долгосрочную перспективы | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022 -2025 гг.  ежеквартально | В результате проведенного мониторинга в предприятиях потребительского рынка Ровеньского района, потребности в 2022 году в кадрах и специалистах данной отрасли не выявлено |
| 2.2. | Участие в семинарах, совещаниях, тренингах по обучению специалистов по защите прав потребителей, организуемых департаментом потребительского рынка области | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района, администрации городского и сельских поселений Ровеньского района | 2022-2025 гг.  ежегодно | - |
| 2.3. | Проведение обучающих семинаров и организация консультаций с целью оказания юридической помощи хозяйствующим субъектам малого и среднего предпринимательства по основам законодательства о защите прав потребителей | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  ежеквартально | Проведено 8 семинаров-совещаний с индивидуальными предпринимателями, на которых присутствовало 268 чел. |
| **Раздел III Работа с письмами и обращениями граждан** | | | |  |
| 3.1. | Изучение характера и сути обращений граждан. Оказание консультативной помощи потребителям в соответствии с ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными документами, необходимыми для рассмотрения обращения. | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  постоянно | За 2022 год по телефону «Горячая линия» за устной консультацией обратилось 566 потребителей, письменных заявлений 35. Всего рассмотрено в досудебном порядке 35 заявлений. Возвращено потребителям в досудебном порядке 65,72 тыс. рублей. |
| 3.2. | Анализ договоров купли-продажи, заключенных потребителем с продавцом (исполнителем, изготовителем), с целью выявления действий, ущемляющих права потребителей. | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  постоянно | Всего 35 устных консультаций по предоставленной документации |
| 3.3. | Изучение нормативных актов и документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  постоянно | Проводилось изучение изменений в законе «О защите прав потребителей» и других нормативных актов. |
| 3.4. | Проведение беседы с руководителем хозяйствующего субъекта по поступившему обращению потребителя, с целью решения вопроса мирным путем | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  постоянно | Проведено 35 бесед с индивидуальными предпринимателями |
| 3.5. | Анализ информации для возможности разрешения жалобы потребителя во внесудебном порядке. Оказание помощи в составлении претензии. | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  постоянно | Всего оформлено 9 претензий |
| 3.6. | При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг. | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  постоянно | С целью повышения качества жизни населения посредством исключения из оборота некачественной продукции совместно с общественной организацией «Российский Союз Молодежи» проводился общественный контроль торговых предприятий. Всего проведен общественный контроль в 14 торговых предприятиях, по результатам проведенных мероприятий 2 материала направлены в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Белгородской области в Валуйском районе. |
| 3.7. | Ведение Журнала регистраций заявлений, обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей. | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  постоянно | Зарегистрировано устных консультаций по телефону «Горячая линия» 566 , письменных заявлений 35 |
| 3.8. | Проведение совместно с общественной организацией «Российский союз молодежи» общественного контроля с целью повышения качества жизни населения посредством исключения из оборота некачественной продукции | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района, представитель организации «Российский союз молодежи» | 2022-2025 гг.  ежемесячно | Всего проведен общественный контроль в 14 торговых предприятиях. |
| 3.9. | Мониторинг торговых объектов с целью выявления фальсифицированной продукции | Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района | 2022-2025 гг.  постоянно | В 2022 году по информации Роспотребнадзора проведен мониторинг в 58 торговых точках |