

Пояснительная записка  
о проделанной работе  
по выполнению законодательства о защите прав потребителей  
за 9 месяцев 2016 год.

За 9 месяцев 2016 года сотрудниками лаборатории ветеринарно-санитарной экспертизы, являющейся органом ветеринарного надзора, осуществляющей экспертизу мяса, мясопродуктов, рыбы, грибов и других пищевых продуктов сельского хозяйства, поступающих для продажи на рынок, проведено 225 экспертиз мяса КРС, 196 - свинины, 31 - МРС, птицы – 310 экспертиз, 151 экспертиза рыбы, 2271 экспертиз молока и молочно-кислых продуктов, 3141 экспертиза продуктов растительного происхождения, 335 – яйца куриного, 21 – меда, и 118 экспертиз прочих продуктов (крупы, грибы, масло растительное и др.)

Ежедневно проводятся консультации, обращаются граждане как с письменными 98, так и с устными 151 жалобами. За 9 месяцев 2016 года рассмотрено 249 обращений граждан с вопросами, касающимися нарушения законодательства о защите прав потребителей. В добровольном порядке потребителям возмещено 12854 рубля.

Общественной организацией «Народный контроль» совместно с представителем администрации города Котовска за 9 месяцев 2016 года с целью изучения качества реализуемой продукции, соответствие срокам ее хранения, весового контроля, было проведено 32 рейда, выявлено 52 нарушений, по этим фактам потребителями были оставлены жалобы в книгах отзывов и предложений хозяйствующих субъектов. В июле активисты проекта «Народный контроль» посетили лагерь «Лесной городок», вниманию детей была представлена сказка на новый лад. Проведены конкурсы. Розданы сладкие призы.

В соответствии с постановлением администрации города Котовска от 01.03.2016 №341 «О проведении месячника по защите прав потребителей», с 01 марта по 31 марта 2016 года объявлен месячник по защите прав потребителей. Организована 2,9,14,21,28 марта работа «горячей линии» по телефону 4-47-47 и оказание оперативной помощи в решении конфликтных ситуаций, возникающих у потребителей. На 2-х крупных торговых предприятиях: ТЦ «Омега» и ТД «Восход» - организованы консультативные пункты по принципу «горячей линии» (10 марта и 22 марта). На базе КМКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» был организован прием населения по различным вопросам в сфере защиты прав потребителей. Кроме того, потребителям предлагались памятки с телефонами городских служб города, которые могут помочь в решении определенных вопросов, телефон «горячей линии». Для ознакомления потребителей со своими правами были представлены буклеты: «ХОЧУ МОГУ ЗНАЮ!». Такие же буклеты размещены в ряде предприятий торговли, промышленных предприятий и в школах города. В муниципальных образовательных учреждениях города проведен конкурс детского рисунка под девизом «Исключить антибиотики из меню». Подведены итоги конкурса детского рисунка, победители награждены дипломами 1,2, и 3 степени. Всем участникам конкурса розданы сладкие призы (шоколад).

Работа по выполнению законодательства о защите прав потребителей освещается в средствах массовой информации. За 9 месяцев 2016 года выпущено 14 информационных сюжета – на городском телевидении, напечатаны 8 публикаций в газете «Наш вестник», более 64 публикации в сети Интернет, в том числе 15 – на сайте администрации города Котовска. Консультационные часы проводятся ежедневно.

Заместитель главы  
администрации города

Д.Д. Коновалов

**Информация**  
о проделанной работе за 9 месяцев 2016 года  
по выполнению законодательства о защите прав потребителей

№ п/п	Наименование показателя	за 3 квартал	с начала года
1.	Количество рассмотренных жалоб, заявлений, обращений граждан, всего	87	249
	в т.ч. - письменных	37	98
	- устных	50	151
2.	Распределение обращений граждан по видам деятельности:		
	- торговля	62	174
	- общественное питание	1	1
	- бытовые услуги	5	16
	- услуги транспорта	4	7
	- услуги связи	4	17
	- коммунальные услуги	5	22
	- строительные работы	-	-
	- туристские услуги	-	-
	- медицинские услуги	3	6
	- системы образования	-	-
	- прочие виды деятельности	3	6
3.	Количество обращений, разрешенных в пользу заявителей	78	224
4.	Возмещено в добровольном порядке, тыс. рублей	7,2	12,9
5.	Количество исков, составленных специалистами органов местного самоуправления для самостоятельной защиты потребителем своих нарушенных прав в суде	-	-
6.	Количество исков, поданных в суд <b>органами местного самоуправления</b> защиту интересов потребителя	-	-
	Группы потребителей	-	-
	Неопределенного круга потребителей	-	-
7.	Взыскано в судебном порядке, тыс. рублей	-	-
8.	Наличие общественных организаций, групп народного контроля	1	1
9.	Количество предприятий, проверенных ГНК, кол-во выявленных нарушений	33/8	222/60
10.	Количество заседаний координационного совета	-	-
11.	Количество выступлений, публикаций в процессе по защите прав потребителей	30	76