

Додається  
до рішення виконавчого комітету  
Бердянської міської ради

09 лютого 2021 року  
№ 22

**Інформація  
про виконання Плану заходів щодо захисту прав  
споживачів у Бердянській міській об'єднаній територіальній громаді  
Запорізької області на 2020 рік**

План заходів щодо захисту прав споживачів у Бердянській міській об'єднаній територіальній громаді Запорізької області на 2020 рік було спрямовано на забезпечення дотримання законних прав громадян як споживачів продукції (товарів, робіт, послуг).

Пріоритетними напрямками Плану заходів щодо захисту прав споживачів є правовий захист прав та інтересів споживачів, що включає такі види правових послуг: надання громадянам консультацій з питань захисту прав споживачів, аналізування умов договорів, що укладаються суб'єктами господарювання зі споживачами, надання допомоги у складанні заяв-претензій правового характеру до суб'єктів господарювання та у складанні листів до органів, що здійснюють захист прав споживачів, розгляд звернень громадян-споживачів у межах наданих повноважень.

Аналіз стану захисту прав споживачів у 2020 році показав наступне.

Ураховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри людей до влади, проводилась робота з забезпечення кваліфікованого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення викладених у них питань.

Загальна кількість звернень громадян з питань захисту прав споживачів у 2020 році до виконавчого комітету Бердянської міської ради склала 711, у тому числі 185 письмових звернень громадян - споживачів. Порівняно з минулим роком, кількість звернень у якому склала 734, у відсотковому співвідношенні показники майже не змінились.

Аналіз звернень громадян свідчить, що 59 % їх стосується якості побутової техніки, 20 % - якості наданих послуг (виконаних робіт), 14 % - якості взуття та одягу, 5 % - якості рівня обслуговування, 2 % - якості продуктів харчування.

У зверненнях найчастіше порушувались питання щодо:

- розірвання договорів купівлі-продажу товарів у зв'язку з виявленням недоліків чи істотних недоліків у товарах, їх обміну на якісні або повернення коштів;
- довготривалого ремонту побутової техніки, мобільних телефонів, виробів медичного призначення, меблів та інших товарів;

- порушення умов договорів з надання побутових послуг (установки склопакетів, установки дверей);
- порушення правил торгівлі продовольчими товарами (недотримання умов і температурних режимів зберігання продукції, відсутності її маркування, цінників, невідачі розрахункових документів, відсутність контрольних вагів);
- неналежного рівня обслуговування.

У зв'язку із встановленням карантину на території України запроваджено обмежувальні протиепідемічні заходи. Розпорядженням міського голови від 12.05.2020 № 107-р створено робочу комісію для здійснення моніторингу дотримання карантинних обмежень функціонування об'єктів торгівлі та сфери послуг. Саме тому у достатньо великій кількості звернень було порушено питання порушення дотримання карантинних обмежень.

Порівнюючи показники аналізу звернень громадян з результатами 2019 року, необхідно зазначити, що у 2020 році зросли показники вирішення на користь споживачів питань щодо повернення грошових коштів, заміни товарів, виконання робіт, надання послуг. Так, сума відшкодованих коштів за неякісні товари та послуги зросла на 5 %, кількість обмінів неякісних товарів - на 10 %. Все це свідчить про підвищення обізнаності суб'єктів господарювання в питаннях дотримання ними прав і інтересів споживачів, а також зростання рівня інформованості громадян-споживачів при виборі продукції (товарів, робіт, послуг).

Заходи, визначені Планом, реалізовувались шляхом тісної співпраці виконавчого комітету міської ради, контролюючих та правоохоронних органів.

З метою здійснення контролю щодо стабілізації цін суб'єктами господарювання на основні групи продовольчих товарів спеціалістами відділу підприємництва та захисту прав споживачів управління економіки постійно здійснювався моніторинг цін продовольчих товарів на ринках та у торговельних мережах міста.

У 2020 році проводились обстеження об'єктів торгівлі та сфери послуг за скаргами споживачів щодо порушення правил торговельного обслуговування населення, порушень дотримання карантинних обмежень функціонування об'єктів торгівлі та сфери послуг. Під час обстежень суб'єктам господарювання надавались консультації щодо оформлення "Куточка споживача" та роз'яснення законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Розпорядженням міського голови від 16.06.2020 № 151-р "Про створення робочої комісії з обстеження ринків міста Бердянська" було створено робочу комісію з обстеження ринків міста Бердянська, якою здійснювались обстеження з питань дотримання адміністраціями ринків та торговельних рядів, а також суб'єктами господарювання - приватними підприємцями, які здійснюють торговельну діяльність на території ринків, „Правил торгівлі на ринках міста Бердянська”, норм у сфері захисту прав споживачів, санітарно-епідеміологічного, ветеринарного законодавства, дотримання норм пожежної безпеки. За результатами обстежень керівникам 6 ринків та 2 торговельних рядів направлено інформацію для опрацювання та вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень з визначенням строку виконання роботи.

На сьогодні проводиться робота з керівниками ринків та торгових рядів щодо здійснення заходів з усунення виявлених порушень.

Згідно з ст. 25 Закону України „Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів” Бердянським міським управлінням ГУ Держпродспоживслужби в Запорізькій області за 2020 рік прийнято, опрацьовано та зареєстровано 453 потужності з виробництва та/або обігу продуктів. На сьогодні на території Бердянської міської територіальної громади знаходиться в державному реєстрі потужностей операторів ринку 1718 потужностей. Під час проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) на території Бердянської міської територіальної громади порушувалось питання щодо виконання з боку операторів ринку пункту 1 частини першої ст. 48 Закону України „Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів”, в якому зазначено, що на потужності допускається персонал, який не має протипоказань щодо поводження з харчовими продуктами та пройшов у цього оператора ринку навчання з питань гігієни персоналу, та персонал потужностей періодично проходить навчання щодо гігієнічних вимог до виробництва та обігу харчових продуктів у цього оператора ринку. Проведено 45 заходів, у 3 операторів ринку виявлено порушення та надано припис до виконання.

Операторам ринку надавались консультації та рекомендації щодо внутрівідомчого лабораторного контролю в акредитованих лабораторіях відповідно до Законів України “Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів”, “Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин”, роз'яснення щодо навчання з питань гігієни персоналу та гігієнічних вимог до виробництва та обігу харчових продуктів. За результатами інспекторського нагляду агропродовольчих ринків у 2020 р. накладено 12 адміністративних штрафів, до адміністративної відповідальності за ст. 107 КУпАП притягнуто 33 особи на суму 1683,0 грн, проведено експертиз – 63224, лабораторних досліджень – 87732.

Протягом 2020 року спеціалістами ГУ Державної податкової служби України у Запорізькій області проведено 136 фактичних перевірок суб'єктів господарювання, які здійснюють розрахунки зі споживачами. За результатами перевірок донараховано 957,6 тис. грн штрафних (фінансових) санкцій. З них 475,6 тис. грн було донараховано за порушення правил торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами.

Бердянським відділом податків і зборів з фізичних осіб управління податкового адміністрування ГУ ДПС у Запорізькій області протягом курортного сезону було здійснено 372 обстеження суб'єктів господарювання, які здійснювали господарську діяльність на території міста. За результатами обстежень 131 громадянин оформив трудові відносини з суб'єктами господарювання, 5 – залучені до державної реєстрації підприємницької діяльності.

Бердянським відділом поліції ГУ Національної поліції в Запорізькій області протягом року постійно проводились заходи щодо припинення та ліквідації місць стихійної торгівлі, упорядкування вуличної торгівлі.

У ході проведення заходів було виявлено 65 фактів адміністративних правопорушень, передбачених ст. 160 КУпАП за фактом здійснення торгівлі у невстановлених місцях, під час здійснення контролю за дотриманням правил торгівлі на ринках виявлено 64 правопорушення за ст. 159 КУпАП, під час здійснення заходів з контролю за дотриманням правил торгівлі пивом, алкогольними, слабоалкогольними напоями і тютюновими виробами виявлено 35 фактів правопорушень за ст. 156 КУпАП.

Протягом 2020 року робота адміністративного відділу виконавчого комітету Бердянської міської ради була направлена на профілактику, запобігання і виявлення правопорушень у сфері благоустрою на території м.Бердянськ згідно з Правилами благоустрою.

Адміністративним відділом виконавчого комітету Бердянської міської ради постійно проводиться моніторинг 13 мікрорайонів м.Бердянськ щодо додержання Правил благоустрою, забезпечення чистоти, порядку та додержання тиші в громадських місцях міста Бердянська, затверджених рішенням сесії Бердянської міської ради від 30.05.2012 № 5 із змінами. При виявленні фактів порушень адміністративним відділом в межах своїх повноважень приймалися заходи згідно з чинним законодавством.

Спеціалістами відділу з метою припинення та ліквідації місць стихійної торгівлі, упорядкування вуличної торгівлі здійснювався постійний моніторинг території міста, проводились профілактично-роз'яснювальні бесіди щодо недопущення порушень, виносились усні та письмові попередження, складались адміністративні протоколи за ст.152 КупАП (порушення державних стандартів, норм і правил у сфері благоустрою населених пунктів, правил благоустрою територій населених пунктів). За період з 01 січня по 25 грудня 2020 року складено 104 протоколи.

З метою контролю за законністю розміщення тимчасових споруд, ярмарків тощо адміністративний відділ виконкому згідно з чинним законодавством постійно проводить перевірку дозвільних документів на розміщення тимчасових споруд. При виявленні тимчасових споруд без дозвільних документів вживались заходи відповідно до розділу 9 Правил благоустрою.

У результаті профілактично-роз'яснювальної роботи з власниками незаконно встановлених тимчасових споруд ними було вивезено (демонтовано) за власний рахунок 10 об'єктів. Дві тимчасові споруди, власників яких встановити не вдалось, було вивезено (демонтовано) відповідно до п.3 розділу 9 Правил благоустрою.

Під час моніторингу території ярмарку „Бердянський ярмарок – 2020” за незаконне розміщення тимчасових споруд складено 6 протоколів про адміністративне правопорушення за ст. 152 КУпАП (порушення державних стандартів, норм і правил у сфері благоустрою населених пунктів, правил благоустрою територій населених пунктів).

Також постійно проводилась робота з контролю за наданням якісних послуг у сфері автомобільного перевезення пасажирів. Робота відділу транспорту та зв'язку виконкому була направлена на створення безпечних умов для перевезення пасажирів автомобільним транспортом, покращення якості пасажирських перевезень та здійснення соціально значущих перевезень.

Спеціалістами цього відділу постійно здійснюється контроль за виконанням умов договорів на пасажирські перевезення шляхом щоквартальних планових та позапланових обстежень, моніторингів.

За період з січня по березень 2020 року здійснено 9 щоквартальних планових обстежень, 103 моніторинги, у тому числі: 15 - щодо роботи автобусів у звичайному режимі руху, 88 - щодо роботи автобусів у режимі маршрутного таксі. За результатами перевірок складено 2 акти, надано 2 повідомлення щодо виявлених недоліків.

В умовах дії карантину та запроваджених обмежувальних протиепідемічних заходів проводились рейдові перевірки та моніторинги щодо здійснення перевізниками дезінфекції транспортних засобів, дотримання масочного режиму пасажирами, водіями та кондукторами автобусів. До перевірок було залучено спеціалістів адміністративного відділу виконкому Бердянської міської ради та представників Бердянського відділу поліції ГУНП у Запорізькій області. З березня 2020 року проведено 95 рейдових перевірок, 60 моніторингів. За результатами перевірок складено 1 акт, надано 4 повідомлення щодо виявлених недоліків.

Інформація щодо змін у графіку роботи міського пасажирського транспорту систематично оприлюднюється на офіційному сайті Бердянської міської ради, друкованих ЗМІ та подається в блоках міських новин в Інтернеті.

З метою підвищення рівня знань мешканців міста у сфері побутового обслуговування населення та знань в області захисту прав споживачів на офіційному сайті Бердянської міської ради систематично публікується актуальна для споживачів інформація. Спеціалістами управління економіки проводиться консультаційний прийом громадян з питань, що відносяться до сфери захисту прав споживачів, у Центрі надання адміністративних послуг "Єдиний офіс". Протягом року проведено 22 консультаційних прийоми, під час яких 420 громадянам надано консультації.

З метою виховання свідомого ставлення до споживання товарів та послуг, підвищення рівня екологічної свідомості, покращення стану довкілля в загальноосвітніх школах міста №№ 1, 9, 16, 20 та гімназіях №№ 1, 3 проведено курс лекцій „Школа юного споживача”.

За підсумками курсу лекцій серед школярів було оголошено творчий конкурс з виготовлення екологічних торбинок багаторазового використання „Еко-торбина – альтернатива пластику”.

Учням було запропоновано самостійно створити екологічні торбинки з будь-яких матеріалів, у тому числі вторинного вжитку, без будь-яких обмежень щодо втілення авторських задумів.

За результатами конкурсу творчі колективи шкіл було нагороджено грамотами міського голови, фліпчартами та супутніми канцтоварами.

Проводилась систематична робота щодо надання роз'яснень та застережень мешканцям міста при придбанні продукції та замовленні будь-яких послуг, наприклад, щодо придбання товарів на відстані в Інтернет-магазинах, нав'язування товарів, додаткових сервісних послуг та страховок при придбанні побутової техніки, придбання товарів у кредит, замовлення житлово-комунальних і побутових послуг тощо.

Завдяки проведеним інформаційно-роз'яснювальним заходам забезпечено загальнодоступність і відкритість інформації у сфері захисту прав споживачів, підвищено рівень інформованості та правової обізнаності споживачів щодо їх законних прав, правової грамотності суб'єктів господарювання.

Начальник управління  
економіки

Юлія ОРЛОВА