

## ПРОТОКОЛ № 1-2024

### заседания Межведомственной комиссии по защите прав потребителей

17.04.2024

г. Новошахтинск

Заседание вела: заместитель Главы Администрации города по вопросам экономики — Ермаченко Марина Владимировна.

Секретарь комиссии: главный специалист сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города – Сетракян Ольга Александровна.

На заседании присутствовали члены межведомственной комиссии по защите прав потребителей в г. Новошахтинске:

Демьяненко  
Ольга Николаевна                      заместитель начальника Управления образования  
Администрации города Новошахтинска

Конопляник  
Людмила Олеговна                      начальник отдела развития предпринимательства и  
инвестиций Администрации города

Маркина  
Татьяна Петровна                      ведущий специалист - эксперт Территориального  
отдела Управления Федеральной службы по надзору в  
сфере защиты прав потребителей и благополучия  
человека по Ростовской области в городе  
Новошахтинске, Мясниковском, Родионово-  
Несветайском районах

Медведева  
Татьяна Ивановна                      начальник Территориального отдела по г.  
Новошахтинск Государственного бюджетного  
учреждения Ростовской области «Шахтинская  
межрайонная станция по борьбе с болезнями  
животных»

Преснякова  
Екатерина Михайловна                      начальник сектора по вопросам потребительского  
рынка Администрации города

#### **Повестка дня:**

**1. Анализ результатов областной рейтинговой оценки деятельности города по обеспечению защиты прав потребителей по итогам 2023 года.**

##### Докладчик:

Ермаченко Марина Владимировна — заместитель Главы Администрации города по вопросам экономики

**2. О проводимых мероприятиях, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей в г. Новошахтинске в 2024 году.**

##### Докладчик:

Преснякова Екатерина Михайловна — начальник сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города

**3. О проведении мероприятий по защите прав потребителей среди учащихся образовательных учреждений.**

Докладчики:

Демьяненко Ольга Николаевна – заместитель начальника Управления образования Администрации города Новошахтинска

Сетракян Ольга Александровна — главный специалист сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города

**4. О повышении качества туристических услуг в городе Новошахтинске.**

Докладчик:

Конопляник Людмила Олеговна — начальник отдела развития предпринимательства и инвестиций Администрации города

**5. О корректности использования визуализации региональной системы сертификации «Сделано на Дону» в предприятиях сетевой торговли города Новошахтинска.**

Докладчик:

Бубнова Ольга Борисовна — ведущий экономист сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города

**Заслушав информацию по первому вопросу повестки дня, городская Межведомственная комиссия по защите прав потребителей отмечает следующее.**

Работа Администрации города по уровню защиты прав потребителей в 2023 году признана эффективной (245 баллов) и занимает третье место в рейтинге среди 55 муниципальных образований области.

При формировании рейтинга учитывались такие показатели, как организация работы межведомственных комиссий по защите прав потребителей и количество рассмотренных на ней вопросов; число консультаций, данных потребителям; количество составленных претензий; организация мероприятий по просвещению потребителей, количество публикаций в СМИ и др.

**По первому вопросу комиссия решила:**

1.1. Соучастникам подпрограммы (сектор по вопросам потребительского рынка Администрации города, отдел развития предпринимательства и инвестиций Администрации города, МКУ «УГХ», Управление образования Администрации города) города:

– обеспечить выполнение мероприятий, определенных рейтинговой оценкой, в 2024 году. Срок исполнения – 31.12.2024.

– предоставить информацию в сектор по вопросам потребительского рынка Администрации города о проведенных мероприятиях по обеспечению защиты прав потребителей в городе Новошахтинске по итогам I полугодия 2024 года. Срок исполнения – 28.06.2024.

1.2. Сектору по вопросам потребительского рынка Администрации города:

– организовать проведение конкурсов профессионального мастерства:

в сфере бытового обслуживания. Срок исполнения – март 2024;

по поварскому искусству. Срок исполнения – июль 2024;

в сфере торговли совместно с Отделом культуры и спорта Администрации города (Коновалова Н.Г.). Срок исполнения – ноябрь 2024.

– организовать проведение Дня открытых дверей в помещении общественной приемной по вопросам защиты прав потребителей в городе Новошахтинск с привлечением специалистов ТОУ «Роспотребнадзор». Срок исполнения – 20.05.2024.

**Заслушав информацию по второму вопросу повестки дня, городская Межведомственная комиссия по защите прав потребителей отмечает следующее.**

В Новошахтинске в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей проведены тематические мероприятия, целью которых являлись повышение потребительского грамотности и разъяснение актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей.

В период с 08.02.2024 по 15.03.2024 в рамках повышения уровня потребительской грамотности в школах города прошел обучающий курс «Актуальные аспекты законодательства в сфере защиты прав потребителей». Специалисты сектора по вопросам потребительского рынка провели занятия с обучающимися 10-11 классов МБОУ СОШ № 7, МБОУ СОШ № 8, МБОУ СОШ № 1. Подобные занятия знакомят учащихся с основными правами потребителей на информацию, на обеспечение безопасности жизни и здоровья, на возмещение вреда, причиненного товарами и услугами ненадлежащего качества и т.д.

В преддверии Всемирного дня прав потребителей с 04.03.2024 по 13.03.2024 было организовано онлайн-тестирование на знание Закона о защите прав потребителей. В викторине приняли участие 57 граждан. Наиболее активные участники были поощрены памятными призами с соответствующей символикой.

13 марта 2024г. в Новошахтинском филиале ЮФУ состоялась деловая игра, на которой были рассмотрены решения наиболее часто встречающихся проблемных ситуаций при приобретении товара ненадлежащего качества. Игра проводилась с целью ознакомления юных потребителей с требованиями, предъявляемыми к составлению претензий. Ведущий специалист Территориального отдела Роспотребнадзора выступила в качестве эксперта, дала оценку составленным претензиям студентов НШФ ЮФУ.

В период с 14.03.2024 по 15.03.2024 в радиозэфире медиагруппы «Интерфейс» на частоте радиовещания 107,7 FM был осуществлен выпуск информационного спецблока «На защите прав потребителя» для информирования населения.

В помещении МФЦ города Новошахтинска 14.03.2024 состоялась акция «Узнай свои права!». Гражданам разъяснены основы потребительского законодательства, порядок подачи претензий и сроки их рассмотрения. С участниками мероприятия обсуждались актуальные вопросы и основные проблемы, с которыми встречаются потребители.

**По второму вопросу комиссия решила:**

2.1. Информацию докладчика принять к сведению.

2.2. Сектору по вопросам потребительского рынка Администрации города организовать проведение городского творческого конкурса «Защита прав потребителей глазами молодого поколения» среди обучающихся образовательных организаций города. Срок исполнения – II квартал 2024.

2.3. Управлению образования Администрации города Новошахтинска обеспечить участие в конкурсе обучающихся образовательных организаций города. Срок исполнения – II квартал 2024.

**Заслушав информацию по третьему вопросу повестки дня, городская Межведомственная комиссия по защите прав потребителей отмечает следующее.**

Во всех 19 общеобразовательных и 29 дошкольных организациях города ведется планомерная работа по обучению детей и молодежи пользоваться своими правами потребителей в любой сфере.

24 января 2024 года стартовали «Онлайн-уроки финансовой грамотности для

школьников (dni-fg.ru)». Занятия продлятся до 19 апреля 2024 года. Уроки по финансовой грамотности посвящены грамотному распоряжению личными финансами, выбору и рациональному использованию финансовых инструментов, страхованию, налогам и будущей пенсии. Приняли участие в онлайн-уроках финансовой грамотности 3487 учеников.

С 1 по 31 марта 2024 года в общеобразовательных организациях города обучающиеся 1-9х классов в количестве 1896 человек приняли участие во Всероссийской онлайн-олимпиаде по финансовой грамотности и предпринимательству на базе онлайн-платформы Учи.ру.

05 апреля 2024 года в олимпиаде по защите прав потребителей среди учащихся 8-11 классов общеобразовательных школ, организованной департаментом потребительского рынка Ростовской области, приняло участие 220 школьников города.

10 и 17 апреля 2024 года в дистанционном формате проходит отборочный этап Международной Олимпиады по финансовой безопасности. Приняли участие обучающиеся МБОУ СОШ № 14, 20, 27, 34, 38 в количестве 153 человека.

За истекший период 2023-2024 учебного года проведено более 130 уроков, 28 викторин, 80 игровых квестов, 5 конкурсов рисунков, 115 игровых занятий.

Специалистами сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города при содействии Управления образования Администрации города в школах города для учащихся старших классов в период январь–апрель 2024г. проводились семинары по основам законодательства в области защиты прав потребителей с разбором примеров из практики. Мероприятия прошли в МБОУ СОШ № 8; МБОУ СОШ № 7; МБОУ СОШ № 1, МБОУ СОШ № 27, МБОУ СОШ № 3. Приняло участие 153 обучающихся.

**По третьему вопросу комиссия решила:**

3.1. Информацию докладчиков принять к сведению.

3.2. Управлению образования Администрации города Новошахтинска, сектору по вопросам потребительского рынка Администрации города продолжить работу по проведению познавательного-просветительских мероприятий по вопросам защиты прав потребителей для обучающихся образовательных организаций города. Срок исполнения – постоянно.

**Заслушав информацию по четвертому вопросу повестки дня, городская Межведомственная комиссия по защите прав потребителей отмечает следующее.**

На территории города Новошахтинска осуществляют деятельность три туристских агентства «5 континентов», «Караван-Путешествий-М» и «VezeTravel» (авторские туры из Ростова-Новошахтинск-Шахты), которые ориентированы на организацию внутреннего и выездного туризма.

За 2023 год и текущий период 2024 года обращений и жалоб со стороны потребителей на деятельность данных агентств в отдел развития предпринимательства и инвестиций Администрации города не поступало.

**По четвертому вопросу комиссия решила:**

4.1. Информацию докладчика принять к сведению.

4.2. Отделу развития предпринимательства и инвестиций Администрации города:

– продолжить работу по популяризации туристического потенциала города. Срок исполнения – постоянно.

– разместить в городских СМИ информацию о правах потребителей при получении туристических услуг. Срок исполнения – 01.10.2024.

**Заслушав информацию по пятому вопросу повестки дня, городская Межведомственная комиссия по защите прав потребителей отмечает следующее.**

В 2024 году продолжаются мероприятия по привлечению хозяйствующих субъектов к участию в пользовательском соглашении об использовании в оформлении торгового зала изображения знака «Сделано на Дону». На 01.04.2024 заключено 321 соглашение на 289 объектах потребительского рынка.

В соответствии с планом мероприятий («дорожной карты») по продвижению системы добровольной сертификации «Сделано на Дону» в I квартале 2024 года проведены два мониторинга по недопущению некорректного использования визуальных решений СДС «Сделано на Дону». Мониторинг корректности проведен на семи объектах торговли.

Выявлены случаи несоответствия размещения стопперов «Сделано на Дону» и товаров, расположенных рядом. Руководителям торговых объектов даны рекомендации по устранению несоответствий.

**По пятому вопросу комиссия решила:**

5.1. Сектору по вопросам потребительского рынка Администрации города:

– провести в торговых объектах города мониторинги корректности использования знака соответствия системы добровольной сертификации «Сделано на Дону». Срок исполнения – 20.05.2024.

– провести с представителями магазинов мероприятия по разъяснению правил размещения ценников, баннеров, плакатов с символикой системы на товарах, которые прошли сертификацию. Срок исполнения – 20.05.2024.

Председатель комиссии



М.В. Ермаченко