Резолюция «Резолюция конференции «Создание сети консультационных пунктов для потребителей и организация их деятельности»»

05.12.2008

Резолюция

В г.Санкт-Петербурге 26 и 27 ноября 2008 года прошла Конференция на тему «Создание сети консультационных пунктов для потребителей и организация их деятельности», организаторами которой выступали Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу, Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области, ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г.Санкт-Петербург», ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области», Федеральное министерство продовольствия, сельского хозяйства и защиты прав потребителей ФРГ, Фирма «АДТ Проект ГмбХ», Бюро германо-российского проекта.

В работе Конференции приняли участие более 70 человек, представляющие территориальные органы и учреждения Роспотребнадзора, органы исполнительной власти, местного самоуправления, общественные и иные организации из 19 субъектов Российской Федерации. В состав немецкой делегации входили представители Федерального министерства продовольствия, сельского хозяйства и защиты прав потребителей ФРГ, Посольства Германии в городе Москве, Консульства Федеративной Республики Германии в Санкт-Петербурге, германский координатор проекта и эксперты от Федерального союза потребителей Германии и Союза потребителей федеральной земли Гессен.

Участники конференции отметили, что консультирование и информирование потребителей является важнейшим аспектом в просветительской деятельности в России.

Систематическая работа по консультированию и информированию потребителей стала одним из основных направлений деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. При информировании населения наряду с использованием традиционных (средства массовой информации, совещания, семинары) все большее распространение получают новые формы передачи информации (Интернет, «горячие линии», общественные приемные). Продолжается работа по организации сети консультационных центров для потребителей на базе ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологи» в субъектах Российской Федерации, органах местного самоуправления, общественных объединений.

Консультирование потребителей стало важнейшим фактором активной защиты соответствующих прав граждан, а деятельность консультационных центров, создаваемых в регионах России при поддержке германо-российского проекта, придает этой работе более высокий уровень.

Работа по созданию сети консультационных центров для потребителей в системе Роспотребнадзора имеет преимущества, позволяющие обеспечивать:

• более действенную систему защиты потребительских прав граждан на федеральном и региональном уровнях на основе консолидации усилий органов государственной власти, муниципалитетов и общественных объединений потребителей;

• динамичное развитие потребительского образования и просвещения населения;

• совершенствование информационно-методического обеспечения деятельности консультационных центров, в том числе и по подготовке кадров;

• достижение высокого качества консультирования и информирования путем систематического совершенствования структуры;

• возможность поддержания баланса интересов между потребителями и хозяйствующими субъектами за счет соблюдения законодательства о защите прав потребителей;

• более эффективную работу по анализу состояния потребительского рынка в целях профилактики правонарушений.

Участники Конференции особо отметили, что реализуемая в Санкт-Петербурге и Ленинградской области концепция развития консультирования и информирования потребителей находит поддержку в муниципальных органах исполнительной власти, в Правительстве Санкт-Петербурга и Ленинградской области, а также общественных объединений потребителей, которые рассматривают проводимую в этой связи работу как особо значимую социальную задачу, направленную на формирование активного и просвещенного гражданского общества.

Для реального развития сети консультационных пунктов и дальнейшего совершенствования проводимой работы по консультированию и информированию потребителей в Российской Федерации участники Конференции:

• выразили пожелание продолжить сотрудничество между Федеральным министерством продовольствия, сельского хозяйства и защиты прав потребителей ФРГ и Роспотребнадзором по данному вопросу,

• отметили положительную практику создания консультационных пунктов в системе Роспотребнадзора, их нацеленности на воспитание грамотного, активного потребителя и добросовестного предпринимателя,

• считать целесообразным создание на федеральном уровне органа по координации деятельности консультационных центров и ее методического обеспечения,

• предложили организовать работу по внесению изменений и дополнений в действующее законодательство Российской Федерации в части включения вопросов защиты прав потребителей в число предметов ведения органов местного самоуправления,

• считать необходимым включение в штатное расписание ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологи» в субъектах Российской Федерации, входящих в систему пилотных проектов, специалистов в сфере защиты прав потребителей, финансирования и должного оборудования и оснащения сети консультационных пунктов (включая создание инфотек),

• рекомендовать для информирования и просвещения потребителей использование библиотечной сети, а также специализированных печатных изданий (газеты «Здоровье и потребитель», «Петербургское качество»),

• отметили положительный опыт создания Межрегиональной ассоциацией общественных объединений потребителей «Северо-Запад» с утвержденным положением «Кодекс чести»,

• предложили создать сеть информационно-консультационных центров на базе муниципалитетов (с привлечением специалистов Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад»),

• высказались за необходимость поддержки германской стороной инициативы Роспотребнадзора по созданию новых консультационных центров в системе Роспотребнадзора, что позволит: ◦ реализовывать потребителям в полной мере свои законные права на получение юридической помощи, включая досудебную и судебную защиту;

◦ рекомендовать органам исполнительной власти создать систему социально-потребительского мониторинга;

◦ повысить уровень потребительского просвещения населения;

◦ организовать проведение семинаров и тренингов для предпринимателей и продавцов по вопросам защиты прав потребителей.

Планы по совершенствованию системы информирования и консультирования потребителей

на территории Рязанской области в 2016 году

• Расширение штата консультационного центра и пунктов специалистами юридического профиля.

• Переход на единые методологические требования по материально-техническому обеспечению центра, кадровому составу, единым стандартам консультирования в различных вопросах ЗПП.

• Продолжение работы по дальнейшему заполнению и обновлению документов в ИНФОТЕКЕ и БДСР.

• Переход на проведение сравнительных оценок отдельных видов товаров.

• Оказание консультативной помощи по вопросам защиты прав потребителей в рамках Государственного задания.

• Переход от индивидуального консультирования к широкоформатному информированию.

• Разработка новых информационных материалов по различным вопросам ЗПП и размещение их в печати, на сайте и в виде буклетов и памяток.

• Размещение информации для потребителей о типичных нарушениях прав потребителей, сделанных на основании мониторинга обращений потребителей в Консультационный центр для потребителей 2015 году.

• Размещение информации для потребителей, сделанной на основании анализа обращений потребителей с уклоном на развитие потребительской и правовой грамотности населения, а также правильности правоприменения потребительского законодательства.

• Дальнейшее проведение анкетированных опросов потребителей.

• Участие в организационных мероприятиях по вопросам ЗПП совместно с Управлением