Інформація про стан виконання

Головним Управлінням Держпродспоживслужби в Донецькій області протягом *2019* року (далі-Головне управління) Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року

	Найменування заходу	Строк виконання	Інформація про виконання
Розвиток взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями споживачів, представниками бізнесу			
6.	Проведення семінарів для представників громадських об'єднань споживачів та суб'єктів господарювання (виробників, імпортерів та розповсюджувачів продукції) з метою обговорення питання необхідності додержання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів	2019-2020 роки	Протягом ***2019*** року фахівцями управління захисту споживачів Головного управління проведено всього 10 заходів (семінари, наради, лекції, тренінги) для представників громадських об'єднань споживачів та суб'єктів господарювання (виробників, імпортерів та розповсюджувачів продукції), в тому числі за запропонованою на 2019 рік Держпродспоживслужбою тематикою : -забезпечення прав споживача у разі придбання ним товару неналежної якості (стаття 8 Закону України «Про захист прав споживачів»); -забезпечення прав споживача у разі придбання ним товару належної якості (стаття 9 Закону України «Про захист прав споживачів»); -забезпечення прав споживача у разі укладання договору поза торговельними або офісними приміщеннями (стаття 12 Закону України «Про захист прав споживачів»); -забезпечення прав споживача у разі укладання договору на відстані (стаття 13 Закону України «Про захист прав споживачів»), в ході яких обговорені питання необхідності додержання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів. Заходи відбулися: 1) 30.01.2019,- семінар-тренінг у «Центрі розвитку підприємництва» м. Маріуполя; 2) 07.02.2019,-лекція-семінар, спільно з викладачами Краматорського технологічного технікуму у місті Краматорську; 3) 13.02.2019,- семінар-нарада у Лиманській міській об'єднаній територіальній громаді;

			4) 13.03.2019,- лекція-семінар, спільно з викладачами Донбаської державної машинобудівної академії у місті Краматорську; 5) 18.06.2019,- семінар-нарада у Костянтинівській міській раді; 6) 26.06.2019,- семінар - нарада у Покровському прес центрі; 7) 16.08.2019,- семінар-нарада у Дружківській міській раді; 8) 26.09.2019,- семінар - нарада у Курахівській міській раді; 9) 11.12.2019,- семінар - нарада у Маріупольському міському центрі зайнятості; 10) 12.12.2019,- семінар - нарада у Слов'янській міській раді Інформацію про проведені заходи висвітлено на офіційному веб-сайті Головного управління, сайтах органів місцевого самоврядування та через ЗМІ
7.	Проведення нарад, семінарів, засідань за круглим столом щодо обговорення проблемних питань у сфері захисту прав споживачів та шляхів їх вирішення	Постійно	Протягом 2019 року фахівцями управління захисту споживачів Головного управління проведено 10 заходів (семінари, наради, лекції, тренінги) щодо обговорення проблемних питань у сфері захисту прав споживачів за напрямками діяльності та шляхи їх вирішення, в тому числі за запропонованою на 2019 рік Держпродспоживслужбою тематикою. Заходи відбулися: 1) 30.01.2019,- семінар-тренінг у «Центрі розвитку підприємництва» м. Маріуполя; 2) 07.02.2019,-лекція-семінар, спільно з викладачами Краматорського технологічного технікуму у місті Краматорську; 3) 13.02.2019,- семінар-нарада у Лиманській міській об'єднаній територіальній громаді; 4) 13.03.2019,- лекція-семінар, спільно з викладачами Донбаської державної машинобудівної академії у місті Краматорську; 5) 18.06.2019,- семінар-нарада у Костянтинівській міській раді; 6) 26.06.2019,- семінар - нарада у Покровському прес центрі; 7) 16.08.2019,- семінар-нарада у Дружківській міській раді; 8) 26.09.2019,- семінар - нарада у Курахівській міській раді; 9) 11.12.2019,- семінар - нарада у Маріупольському міському центрі зайнятості; 10) 12.12.2019,- семінар - нарада у Слов'янській міській раді Інформацію про проведені заходи висвітлено на офіційному веб-сайті

			Головного управління, сайтах органів місцевого самоврядування та через ЗМІ
8.	Вивчення європейського досвіду щодо створення та функціонування консультаційних центрів для споживачів	2019-2020 роки	Протягом ***2019*** року, на базі ***16*** територіальних управлінь Головного управління, працювали створені консультаційні пункти для споживачів та суб'єктів підприємницької діяльності; - спеціалістами управління захисту споживачів Головного управління, в режимі роботи, надавалися рекомендації, консультації, роз'яснення у сфері захисту прав споживачів представникам органів місцевого самоврядування, споживачам, суб'єктам господарювання, всім зацікавленим особам, за телефонами трьох відомих мобільних операторів України. Всього протягом ***2019*** року фахівцями управління надано близько ***2079*** рекомендацій, консультацій, роз'яснень у сфері захисту прав споживачів. Для зручності мешканців Донецької області, з урахуванням складних комунікаційних умов (проведення АТО/ООС), працівники управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Донецькій області були територіально розміщені у містах Краматорськ, Маріуполь, Покровськ
9.	Включення до програм соціально-економічного та культурного розвитку питань захисту прав споживачів	2019 рік	Фахівцями Управління захисту споживачів Головного управління кожного року надаються пропозиції Донецькій облдержадміністрації до Регіональної програми економічного і соціального розвитку Донецької області на наступний рік (далі-Регіональна програма), із заходами щодо захисту прав споживачів. Проект Регіональної програми на кожний рік, затверджується розпорядженням Голови Донецької облдержадміністрації, Керівника обласної військово-цивільної адміністрації. Про виконання заходів щодо захисту прав споживачів Регіональної програми управління захисту споживачів Головного управління звітує Донецькій облдержадміністрації щокварталу, ***4*** рази на рік. Заходи щодо захисту прав споживачів, які включені до програм соціально-економічного розвитку міст та районів Донецької області (органів місцевого самоврядування), погоджуються із Головним управлінням перед поданням цих програм для погодження та узагальнення до Донецької облдержадміністрації

Інформаційна підтримка споживачів			
10.	Забезпечення функціонування системи оперативного взаємного сповіщення про продукцію, що становить серйозний ризик	2019-2020 роки	З метою забезпечення функціонування національної інформаційної системи оперативного взаємного сповіщення про продукцію, що становить серйозний ризик, на підставі листа Мінекономрозвитку від 23.08.2016 № 3632-06/27200-03, в Головному управлінні, для забезпечення виконання функцій державного ринкового нагляду, створені відповідні умови; визначені ***2*** відповідальні особи управління захисту споживачів Головного управління щодо роботи в цьому напрямку; у ***2019*** році забезпечено роботу та систематичне наповнення національної інформаційної системи державного ринкового нагляду та системи взаємного сповіщення про продукцію, що становить серйозний ризик за допомогою ***1*** автоматизованого робочого місця
11.	Створення на офіційних веб-сайтах державних органів окремих розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів	2019-2020 роки	На офіційному веб-сайті Головного управління Держпродспоживслужби в Донецькій області в 2016 році створений розділ «Захист споживачів». Протягом ***2019 року*** систематично проводилась робота з оновлення та актуалізації інформації про нормативно-правові акти, що регулюють діяльність управління захисту споживачів за напрямками сфери відповідальності на офіційному веб-сайті Головного управління. За звітний період підготовлено та оприлюднено на сайті Головного управління ***53*** інформації, пам'ятки для споживачів та суб'єктів господарювання, зацікавлених осіб. Зазначена роз'яснювальна робота проводилась з метою: навчити споживачів відстоювати свої споживацькі права у відповідності до чинного законодавства; навчити суб'єктів господарювання працювати на ринку України згідно з вимогами законодавства; сприяти прозорості ринку та усвідомленню суб'єктами господарювання своєї відповідальності перед споживачами (користувачами) та партнерами; не допустити дискримінацію суб'єктів господарювання та недобросовісну конкуренцію; надати практичну допомогу фахівцям органів місцевого самоврядування у здійсненні ними делегованих повноважень щодо захисту споживачів
12.	Надання органам місцевого самоврядування рекомендацій щодо створення на власних офіційних веб-сайтах окремих	2019-2020 роки	Протягом ***2019 року*** спеціалістами управління захисту споживачів Головного управління, в режимі роботи управління, надавалися рекомендації, консультації, роз'яснення у сфері захисту прав споживачів представникам органів місцевого самоврядування, споживачам, суб'єктам

	розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів		господарювання, всім зацікавленим особам, за телефонами трьох відомих мобільних операторів України. Надавались практичні рекомендації, консультації, згідно компетенції, фахівцям Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) міськвиконкомів та райдержадміністрацій Донецької області, що зверталися до управління з питань діяльності. Всього протягом ***2019*** року фахівцями управління надано ***2079*** рекомендацій, консультацій, роз'яснень у сфері захисту прав споживачів
13.	Виготовлення та розповсюдження друкованих інформаційних матеріалів для громадян щодо їх прав як споживачів	2019-2020 роки	Протягом ***2019 року*** спеціалістами управління захисту споживачів Головного управління підготовлено проекти ***10*** навчальних матеріалів з питань захисту прав споживачів для подальшого розповсюдження серед споживачів, з метою постійної інформаційної підтримки
15.	Висвітлення на офіційному веб-сайті Держпродспоживслужби публікацій щодо випробувань споживчих товарів, проведених в акредитованих лабораторіях на замовлення громадських об'єднань споживачів, та сприяння розміщенню таких публікацій у засобах масової інформації	Постійно	На офіційному веб-сайті Головного управління створено розділ «Актуальна інформація» для публікацій результатів випробувань споживчих товарів, проведених в акредитованих лабораторіях, в тому числі за зверненнями та на замовлення громадських об'єднань споживачів, з метою розповсюдження зазначеної інформації через розміщення таких публікацій у засобах масової інформації. Таким чином здійснюється постійна інформаційна підтримка споживачів. Протягом ***2019 року***, в зв'язку з обмеженнями, введеними в дію Законом України "Про тимчасові заходи на період проведення антитерористичної операції" (далі - Закон про тимчасові заходи) та Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 02.12.2015 № 1275 «Про затвердження переліку населених пунктів, на території яких здійснювалася антитерористична операція та визнання такими, що втратили чинність, деяких розпоряджень Кабінету Міністрів України», фахівцями управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Донецькій області *перевірки суб`єктів господарювання з питань дотримання законодавства про захист прав споживачів не проводились*

Освітні та просвітні програми з питань захисту прав споживачів			
17.	Забезпечення розроблення професійних програм підвищення кваліфікації державних службовців органів виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів та посадових осіб органів місцевого самоврядування, з урахуванням європейського та міжнародного досвіду	2019 рік	Протягом ***2019 року*** Головним управлінням неодноразово **(2)** надавались пропозиції до Департаменту захисту споживачів Держпродспоживслужби щодо актуальних питань, які необхідно урахувати із розглядом європейського та міжнародного досвіду, при розробці професійних програм підвищення кваліфікації державних службовців органів виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів
18.	Проведення навчання з питань захисту прав споживачів державних службовців центральних та місцевих органів виконавчої влади, посадових осіб органів місцевого самоврядування	2019-2020 роки	Протягом ***2019 року***, ***4*** фахівці управління захисту споживачів Головного управління взяли участь у ***4*** навчаннях ініційованих Департаментом захисту споживачів Держпродспоживслужби з питань дотримання законодавства щодо захисту прав споживачів, реклами у цій сфері, державного ринкового та метрологічного нагляду, згідно компетенції
19.	Підготовка та видання навчальних матеріалів з питань захисту прав споживачів	2019-2020 роки	Протягом ***2019*** року фахівцями управління захисту споживачів Головного управління підготовлено проекти ***10*** навчальних матеріалів з питань захисту прав споживачів для подальшого розповсюдження серед споживачів, в тому числі в закладах освіти