**П О Я С Н Ю В А Л Ь Н А З А П И С К А**

 **до зведеної таблиці основних показників роботи**

**Управління захисту споживачів Головного управління в Херсонській області за 9 місяців 2017 ріку.**

У звітному періоді перевірено 120 субєктів господарювання з питань дотримання вимог законодавства про захист прав споживачі, з яких кількість планових перевірок склала 31перевірка, 89 позапланові перевірки.

У 50 субєктів господарювання встановлені різного роду порушення вимог законодавства.

За результатами перевірок 45 осіб притягнуто до адміністративної відповідальності , за виявлені порушення законодавства щодо захисту прав споживачів накладено 8,500 тис.грн. адміністративних штрафів, з них:
3,06 тис.грн. – у сфері торгівлі продовольчими товарами, 4,25 тис.грн.-непродовольчих товарів, 1,19 тис.грн. – у сфері послуг, з них сплачено у добровільному порядку 8,500тис.грн, що становить 100%.

За результатами перевірок до 27 господарюючих суб’єктів застосовані адміністративно-господарські стягнення, передбачені статтею 23 Закону України «Про захист прав споживачів» у сумі 113,728 тис.грн., сплачені у добровільному порядку 59,665тис.грн., що становить 52,5%.

 За 9 місяців 2017 році проведено перевірки дотримання законодавства про захист прав споживачів суб’єктами господарювання міст Херсон, Каховка і Нова Каховка, Цюрупинськ, Скадовського, Голопристанського, Генічеського районів Херсонської області.

**Торгівля продовольчими товарами**

**та продукцією ресторанного господарства**

 З перевірених за 9 місяців 2017 року 37 субєктів господарської діяльності, у 25 субєктів торгівлі продовольчими товарами та продукцією ресторанного господарства виявлені різного роду порушення законодавства.
 Основним видом порушень законодавства є порушення у частині продажу товарів, на яких відсутня своєчасна та повна інформація.

За результатами перевірок 23 особи притягнуті до адміністративної відповідальності за виявлені порушення законодавства щодо захисту прав споживачів у сфері торгівлі продовольчими товарами та продукцією ресторанного господарства, накладено 3,06 тис.грн. адміністративних штрафів, які 100% сплачені у добровільному порядку.

**Торгівля непродовольчими товарами**

За 9 місяців поточного року перевірено 68 субєктів господарської діяльності у сфері торгівлі непродовольчими товарами, з яких 16 планових перевірок і 52 позапланові. У 20 суб”єктів господарювання виявлено порушення законодавства (відсутня своєчасна та повна інформація).
 За результатами перевірок притягнуто до адміністративної відповідальності 16 осіб, сума адміністративни штрафів склала 4,250 тис.грн., які сплачені у повному обсязі у добровільному порядку.

 **Послуги**

Протягом 9 місяців 2017 року проведено перевірки 15 суб’єктів господарської діяльності, які надають послуги мешканцям міста Херсон та області, них 5 планових перевірок і 10 позапланових перевірок для розгляду скарг споживачів.

За результатами перевірок притягнуто до адміністративної відповідальності 6 осіб, за виявлені порушення законодавства щодо захисту прав споживачів у сфері послуг накладено 1,19 тис.грн. адміністративних штрафів та застосовані адміністративно-господарські стягнення у сумі 32,235тис.грн.

 **Звернення громадян**

 Протягом 9 місяців 2017 року до Управління захисту споживачів звернулося 914 споживачів, з них: 249- з письмовими заявами, 542- на особистому прийомі, з урядової «гарячої лінії» - 117, надіслано повторно-6. Розглянуто –875 звернень, з них задоволено 829звернень, надано 46 розяснень.

За видами звернень: споживачі звертались до Управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Херсонській області зі скаргами на якість товарів, робіт і послуг.

За місцем проживання заявників більшість звернень надходять від мешканців м. Херсону, але не менше 40% надходить з районів області, що свідчить про недотримання суб’єктами господарювання законодавства про захист прав споживачів та ігнорування вимог споживачів.

Протягом 9 місяців 2017 року до Управління захисту споживачів зверталось 13 інваліди, 2 громадянина, які потребують соціального захисту

 Більшість звернень стосуються наявності необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації, якості непродовольчих товарів, трохи менше звернень стосується наданих платних послуг та житлово-комунальних послуг, менше надходить скарг на продовольчі товари.
 Серед отриманих звернень громадян щодо якості товарів споживчого ринку більшість стосується якості непродовольчих товарів, а саме: складнопобутової техніки, електротоварів, взуття, одягу, мобільних телефонів та придбання товарів через інтернет- магазини.

Проведений аналіз звернень громадян свідчить про те, що незадоволення споживачів викликає неналежна якість надання платних та житлово-комунальних послуг. Актуальними є питання щодо:

- невиконання умов договорів по індивідуальним замовленням, надання послуг зв’язку тощо;

- неправомірних дій працівників газо-, електро- та водопостачальних організацій;

- оплати витрат, пов’язаних з періодичною повіркою, обслуговуванням та ремонтом засобів обліку води;

- роботи підприємств житлово – комунального господарства щодо неналежного утримання житлових будинків та прибудинкової території, відсутності коштів на капітальний та поточний ремонт житлових будівель, неякісне тепло- та водопостачання.

 За 9 місяців 2017 року спеціалістами здійснено позапланові перевірки підприємств, які надають житлово-комунальні послуги мешканцям м. Херсона та області, а саме: ТОВ «КК «Комунхоз» (м. Цюрупинськ),
МКП «ВУВКГ м. Херсона» (м. Херсон), ПП «ВЖЦ Аріадна» (м. Херсон), неодноразово КП «Центр» (м. Херсон), КП «Світоч».

 Спеціалістами Управління розглядалися скарги споживачів шляхом надання запитів до житлово-комунальних підприємств щодо розгляду питань зазначених у скаргах та надання обґрунтованої відповіді по виниклим ситуаціям.

 Протягом 9 місяців на розгляд до Управління надійшло понад 20 скарг на порушення суб’єктами господарської діяльності вимог Закону України «Про державну мовну політику в Україні», розглядом майже кожної розглянутої скарги , факти порушень підтвердились, за результатами перевірок винних осіб притягнуто до адмінвідповідальності згідно з ч.1 статті 155 КУ ПАП та застосовані штрафні санкції, які передбачені статтею 23 Закону України «Про захист прав споживачів».

 На виконання вимог Законів України „Про звернення громадян”, „Про захист прав споживачів”, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян на підприємствах в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», з метою реалізації конституційних прав громадян на звернення та забезпечення неухильного додержання вимог зазначених документів, в Держпродспоживслужби в Херсонській області Управління захисту споживачів ведеться журнал реєстрації письмових пропозицій, заяв та скарг громадян.

Відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», згідно з затвердженим Порядком особистого прийому громадян, в Управлінні відпрацьовано графік особистого прийому громадян керівництвом Держпродспоживслужби в Херсонській області. Дотримується процедура особистого прийому громадян. З початку 2017року на особистий прийом звернулось 542особи за консультаціями та роз’ясненнями.

Особистий прийом громадян проводиться в Управлінні (м. Херсон, вул. Старообрядницька,34) щоденно з 9-00 до 13-00 та з 14-00 до 18-00, у п’ятницю та передсвяткові дні до 16-45. Інформація про графік особистого прийому громадян керівництвом Держпродспоживслужби в Херсонській області розміщено біля приміщення Управління. Вхід громадян до приміщення вільний і не потребує оформлення перепустки та пред’явлення документів, що посвідчують особу.

 Службова особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розв’язання порушених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Управління або одержувати від них потрібну інформацію.

З метою обліку громадян, що прийшли на особистий прийом, згідно з Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, ведеться журнал обліку особистого прийому громадян. За результатами розгляду звернень громадян за 9 місяців 2017 рік споживачам повернуто за придбані неякісні товари і послуги 100,0 тис.грн., на імя начальника Головного управління Держпродспоживслужби в Херсонській області Шевченко С.А. надійшло 4 подяки від споживачів за допомогу у вирішенні їх скарг.

 Протягом 9 місяців 2017 році підготовлено та висвітлено у засобах масової інформації 57матеріалів про діяльність Управління щодо реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. Постійно працює «гаряча лінія» з питань дотримання законодавства про захист прав споживачів.

З метою поліпшення правової освіти населення спеціалісти Управління постійно під час здійснення прийому громадян та по телефону надають консультації та роз’яснення щодо прав споживачів, допомагають складати заяви - претензії до суб’єктів господарської діяльності. Під час виступів у місцевих ЗМІ керівництвом та спеціалістами Головного управління роз’яснюються права споживачів при придбанні товарів та послуг, акцентується увага на правильність маркування, термінів придатності товарів та видачі чека або іншого розрахункового документу.