

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Псковской области»

Н.Е. Калинин



«27» января 2022 год

(приказ от «27» января 2022 г. № 22)

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ЦЕНТРЕ ИНФОРМИРОВАНИЯ И
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ПО
ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает функции, права и обязанности, организационную структуру центра информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее - Консультационный центр).

1.2. Консультационный центр создан и функционирует на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области» в целях организации, развития и распространения системы информирования и консультирования потребителей в Псковской области. Консультационный центр участвует в реализации, на региональном уровне, государственной политики в области защиты прав потребителей.

1.3. Консультационный центр в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, международными актами, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Уставом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области», методическими рекомендациями по созданию консультационных центров и пунктов для потребителей в структуре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации, инструкциями (правилами), регламентирующими вопросы создания, наполнения, ведения и актуализации информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей, а так же настоящим Положением.

1.4. Основная деятельность Консультационного центра связана с осуществлением функций по информированию и консультированию потребителей по вопросам, связанным с защитой потребителями своих прав и законных интересов.

1.5. Подлинник настоящего Положения находится в Консультационном центре.

2. Структура

2.1. Консультационный центр функционирует на постоянной основе в качестве самостоятельного структурного подразделения ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области».

2.2. Консультационный центр подчиняется непосредственно главному врачу, заместителю главного врача ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области».

2.3. Структура и количество штатных единиц Консультационного центра определяется главным врачом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области».

3. Основные задачи

3.1. Расширение возможностей системы защиты прав потребителей в обеспечении законных прав граждан на региональном уровне и для оказания квалифицированной информационной правовой помощи населению и иным заинтересованным лицам по вопросам защиты прав потребителей.

3.2. Участие в развитии системы информирования и консультирования потребителей в сфере защиты прав потребителей;

3.2. Участие в организации, ведении и совершенствовании функционирования единых информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей.

4. Основные функции

4.1. Обеспечение выполнения сформированного Управлением Роспотребнадзора по Псковской области государственного задания, представление отчетов об его исполнении.

4.2. Консультирование и информирование потребителей и иных заинтересованных лиц по вопросам защиты прав потребителей в целях обеспечения осознанного выбора товара, работы, услуги, а также формирование потребительской грамотности;

4.3. Координация деятельности консультационных пунктов, созданных на базе Филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области»;

4.4. Участие в формировании единых информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей – центральной базы нормативно-методической документации по вопросам консультирования в сфере защиты прав потребителей (далее – Инфотека) и Банка данных судебных решений по вопросам защиты прав потребителей (далее - Банк данных);

4.5. Участие в проводимых Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Псковской области с органами исполнительной власти по Псковской области, местного самоуправления и общественными объединениями мероприятиях по взаимодействию в сфере защиты прав потребителей.

5. Права и обязанности

5.1. Консультационный центр обязан:

5.1.1. Оказывать консультативную помощь субъектам отношений в области защиты прав потребителей (далее – потребительские правоотношения) по вопросам правоприменения потребительского законодательства в отдельных секторах потребительского рынка, а также по вопросам, связанным с защитой потребительских прав и законных интересов;

5.1.2. Осуществлять информирование населения по вопросам защиты прав потребителей;

5.1.3. Координировать работу консультационных пунктов и оказывать методическую и консультативную помощь специалистам консультационных пунктов;

5.1.4. Проводить анализ деятельности по информированию и консультированию граждан по защите прав потребителей, осуществляемой консультационными пунктами, в том числе с целью обобщения и распространения практики работы;

5.1.5. В целях участия в организации, ведении и совершенствовании функционирования единых информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей:

5.1.5.1. Проводить мониторинг законодательства Псковской области, судебной практики Псковской области и методической документации в сфере защиты прав потребителей;

5.1.5.2. Создавать, организовывать наполнение и вести Банк данных судебных решений по вопросам защиты прав потребителей на региональном уровне;

5.1.5.3. С установленной периодичностью проводить актуализацию Банка данных.

5.1.6. Вести учет деятельности по информированию и консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей, осуществляемой Консультационным центром;

5.1.7. Направлять информацию о деятельности в пределах, установленных настоящим Положением: территориальным органам и учреждениям Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, по установленной форме, в установленном порядке по заявлениям иным юридическим и физическим лицам;

5.1.8. Повышать свою квалификацию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.9. Соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и иные локальные нормативные акты учреждения, внутренние правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

5.1.10. Соблюдать правила общих морально-этических норм, должен быть корректным и объективным с окружающими.

5.1.11. Выполнять другие должностные обязанности в соответствии с должностной инструкцией.

5.2. Консультационный центр вправе:

5.2.1. Для осуществления возложенных на Консультационный центр функций и в установленном порядке использовать материально – техническую базу ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области»;

5.2.2. Подготавливать и распространять печатную продукцию, в том числе научно-методическую, справочную;

5.2.3. Оказывать информационно-консультативную и иную помощь, связанную с судебной защитой прав потребителей, с соблюдением порядка, предусмотренного гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации;

5.2.4. Участвовать в организации обучения и информирования потребителей, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц по правам и обязанностям потребителей путем проведения тематических семинаров, «круглых столов», лекций по актуальным вопросам защиты прав потребителей, открытых уроков для повышения правовой грамотности детей и подростков;

5.2.5. Осуществлять сотрудничество с государственными учреждениями, общественными объединениями, средствами массовой информации в области информирования и просвещения потребителей, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц по вопросам защиты прав потребителей, прав и обязанностей изготовителя, исполнителя, продавца, потребителя.

6. Взаимодействие

6.1. Консультационный центр взаимодействует с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Псковской области (далее – Управление) по следующим направлениям:

6.1.1. Подбор информации для размещения в Банке данных судебных решений на региональном уровне;

6.1.2. Участие в рассмотрении схем консультирования, применяемых Консультационным центром.

6.2. Консультационный центр взаимодействует с общественными объединениями потребителей по следующим направлениям:

6.2.1. Проведение «круглых столов», совместных акций по отдельным вопросам защиты прав потребителей;

6.2.2. Направление в Консультационный центр предложений по оптимизации функционирования Банка данных, а также по усовершенствованию процесса консультирования;

6.3. Консультационный центр взаимодействует со всеми структурными подразделениями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области», в т.ч. с Филиалами.

7. Ответственность

7.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных на Консультационный центр задач и функций несут специалисты Консультационного центра.

7.2. Индивидуальная степень ответственности специалистов Консультационного центра устанавливается в том числе должностными инструкциями.

7.3. Сотрудники несут ответственность за причинение материального ущерба в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством РФ.

7.4. Виды персональной ответственности определяются в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области».

8. Критерии оценки деятельности

8.1. Своевременное и качественное выполнение поставленных целей и задач.

8.2. Качественное выполнение функциональных обязанностей.

8.3. Оценка качества и своевременности исполнения работы осуществляется главным врачом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области», заместителем главного врача исходя из показателей исполнения плана работы и внеплановых заданий.