

Пояснительная записка
к первой редакции проекта национального стандарта
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ДЛЯ
НЕКОММЕРЧЕСКИХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

1. Шифр соответствующего задания в программе разработки национальных стандартов

1.9.111-1.007.19

2. Основание для разработки стандарта

Проект стандарта разрабатывается на основании Программы разработки национальных стандартов на 2019 год по ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг». Разработчик стандарта – Российский институт потребительских испытаний

3. Краткая характеристика объекта стандартизации

Объектом стандартизации является нормативно-методическое обеспечение в области работы некоммерческих потребительских организаций с обращениями граждан.

4. Технико-экономическое, социальное или иное обоснование целесообразности разработки стандарта (с указанием мотивированного решения о проведении этой работы на национальном уровне). Описание ожидаемой экономической, социальной или иной эффективности применения стандарта

Настоящий стандарт распространяется на работу общественных, некоммерческих потребительских организаций, основной целью которых согласно уставу является защита прав потребителей.

Данный стандарт не распространяется на:

1. Бюджетные организации, такие, как Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и иные бюджетные учреждения. Данные организации не являются некоммерческими потребительскими организациями
2. Отраслевые союзы и ассоциации производителей. Данные организации не могут быть отнесены к потребительским.

Для решения задачи повышения качества потребительских товаров, в том числе продуктов питания необходим контроль не только со стороны государственных органов, но и со стороны рядовых граждан. Информация о качестве товаров, полученная от рядовых потребителей разных регионов страны позволяет получить достаточно широкую и полную картину происходящего на потребительском рынке. Однако для того чтобы эта информация принесла пользу, необходимо выстроить цепь обратной связи между гражданским обществом и государственными службами. Она должна состоять из приема обращений граждан, адекватного и быстрого ответа на обращения, оперативного сбора информации, проведения проверок, принятия мер по исправлению обнаруженных проблем контрольно-надзорными органами.

На практике госорганы в настоящий момент обеспечивают лишь формальные и процедурные стороны работы с обращениями граждан. Существо описываемых проблем зачастую игнорируется, смысл обращений теряется в процессе длительной переписки и колоссального документооборота. У данной проблемы много разно уровневых причин, в том числе и на законодательном уровне. В качестве примера можно привести установленную Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" длительность сроков рассмотрения

обращений граждан - 30 дней со дня регистрации обращения, в то время как жалобы на опасный и некачественный товар требуют оперативных выездных проверок, так как предмет жалобы мигрирует из одного объекта розничной торговли в другой и выездная проверка, проведенная через 30 дней, не обнаруживает товар, обозначенный в обращении. Многолетний опыт работы РИПИ с обращениями граждан показывает, что проведение проверок органами контроля и надзора по обращению рядового гражданина проводится крайне редко, в том числе из-за невозможности со стороны рядового гражданина предоставить необходимые госорганам документы и обеспечить требуемые для проведения проверки условия.

Для восстановления обратной связи между гражданами и государственными структурами в данной ситуации требуется связующее звено, которое может взять на себя выполнение тех функций, которые не могут выполнить государственные структуры и рядовые граждане. Роль такого связующего звена между гражданами и государством в этом процессе выполняют потребительские организации, принимая и рассматривая все поступившие обращения, проверяя их достоверность, собирая информацию, необходимую для проведения дальнейших мероприятий органами надзора и контроля.

Настоящий стандарт систематизирует опыт работы некоммерческих потребительских организаций с обращениями граждан и направлен на оказание помощи в правильной организации данного процесса. В стандарте учтены требования к информации, предоставляемой в контрольно-надзорные органы.

5. Сведения о соответствии проекта стандарта федеральным законам, техническим регламентам или иным нормативным актам, которые содержат требования к объекту стандартизации

Положения проекта стандарта соответствуют:

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ГОСТ Р 54884—2011 Добросовестная практика в области защиты прав потребителей. Термины и определения.

ГОСТ Р 54888—2011 Руководство по добросовестной практике для организаций по защите прав потребителей.

ГОСТ Р 58185-2018 Закупка образцов для проведения потребительских испытаний продукции. Руководство по добросовестной практике

ГОСТ Р 56691-2015 «Безопасность потребительских товаров. Руководящие указания для поставщиков и распространителей продукции»

ГОСТ Р 57489-2017 Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет

ГОСТ Р 57487-2017 Степень опасности групп потребительских товаров. Классификация. Общие требования

6. Сведения о соответствии проекта стандарта международному стандарту и о форме применения данного стандарта как основы разработки национального стандарта РФ

Проект разрабатываемого стандарта не имеет аналогов среди международных стандартов.

7. Сведения о взаимосвязи проекта стандарта со стандартами, утвержденными ранее и действующими в РФ в качестве национальных, а также предложения по их пересмотру, изменению или отмене

Стандарт вводится впервые. Настоящий стандарт взаимосвязан со следующими документами:

ГОСТ Р 54884—2011 Добросовестная практика в области защиты прав потребителей. Термины и определения.

ГОСТ Р 54888—2011 Руководство по добросовестной практике для организаций по защите прав потребителей.

ГОСТ Р 58185-2018 Закупка образцов для проведения потребительских испытаний продукции. Руководство по добросовестной практике

ГОСТ Р 56691-2015 «Безопасность потребительских товаров. Руководящие указания для поставщиков и распространителей продукции»

ГОСТ Р 57489-2017 Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет

ГОСТ Р 57487-2017 Степень опасности групп потребительских товаров. Классификация. Общие требования

Введение нового национального стандарта не потребует пересмотра, изменения или отмены действующих национальных стандартов в этой сфере.

8. Сведения о публикации уведомления о разработке проекта стандарта и его размещении в информационной системе общего пользования – на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет (после проведения данной процедуры)

Уведомление о разработке проекта национального стандарта опубликовано на официальном сайте Государственного Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (www.gost.ru) 08.11.2019г.

11. Перечень исходных документов и другие источники информации, использованные при разработке стандарта, в том числе информация об использовании документов, относящихся к объектам патентного или авторского права

Первая редакция проекта стандарта подготовлена на основе следующих документов:

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ГОСТ Р 54888—2011 Руководство по добросовестной практике для организаций по защите прав потребителей.

ГОСТ Р 58185-2018 Закупка образцов для проведения потребительских испытаний продукции. Руководство по добросовестной практике

ГОСТ Р 57489-2017 Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет

ГОСТ Р 57487-2017 Степень опасности групп потребительских товаров. Классификация. Общие требования

12. Сведения о разработчике стандарта с указанием его почтового адреса, номера контактного телефона и адреса электронной почты

Автономная некоммерческая организация «Российский институт потребительских испытаний»

Почтовый адрес: 105043, а/я 45


Телефон/факс: 8(910)471-99-90, 8(495)640-98-30

Интернет-сайт: <http://www.rpi-test.ru/>


Адрес электронной почты: info@rpi-test.ru

Руководитель разработки стандарта

Автономная некоммерческая организация «Российский институт потребительских испытаний»

Председатель Экспертного Совета РИПИ  Волчек С. Г.
личная подпись

Исполнитель

Эксперт по проверкам безопасности
потребительских товаров РИПИ  Ярмухаметова А. Ю