Утверждено постановлением

Администрации города Волгодонска

от 10.06.2015 № 813

Положение

о проведении городского рейтингового конкурса

«Доверие потребителей - 2015»

1. Общие положения

1.1. Положение о проведении городского рейтингового конкурса «Доверие потребителей - 2015» определяет порядок проведения конкурса (далее - Положение о конкурсе).

1.2. Городской рейтинговый конкурс «Доверие потребителей - 2015» (далее – Конкурс) проводится с 25 июня по 31июля 2015 года в рамках реализации мероприятия 3.2.5 Плана реализации муниципальной программы «Экономическое развитие и инновационная экономика города Волгодонска» на 2015 год, утверждённого распоряжением Администрации города Волгодонска от 02.12.2014 №52 «Об утверждении Плана реализации муниципальной программы города Волгодонска «Экономическое развитие и инновационная экономика города Волгодонска» на 2015 год».

1. Цели и задачи конкурса

2.1. Целью проведения Конкурса является обеспечение соблюдения законодательства по защите прав потребителей исполнителями платных стоматологических услуг.

2.2. Основными задачами конкурса являются:

2.2.1. Обеспечение соблюдения действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей исполнителями платных стоматологических услуг.

2.2.3. Участие потребителей в оценке работы исполнителей платных стоматологических услуг, повышение социальной активности потребителей.

1. Участники конкурса

Участниками Конкурса могут быть исполнители платных стоматологических услуг - юридические лица, индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном порядке и осуществляющие свою деятельность на территории города Волгодонска, на услуги которых поступят отзывы потребителей (далее – Участники конкурса).

4. Порядок организации и проведения конкурса

4.1. Организатором Конкурса является отдел потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей Администрации города Волгодонска.

4.2. Общее руководство, связанное с проведением Конкурса и подведением итогов, осуществляется конкурсной комиссией по проведению городского рейтингового конкурса «Доверие потребителей - 2015» (далее – комиссия).

4.3. Пресс-служба Администрации города Волгодонска размещает на сайте Администрации города Волгодонска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Положение о конкурсе, обеспечивает информирование населения о проведении и итогах Конкурса, проведение интернет-опроса посетителей сайта.

4.4. Конкурс проводится среди стоматологических поликлиник (клиник, кабинетов), оказывающих платные стоматологические услуги в 3 этапа:

1 этап: с 25.06.2015г. по 14.07.2015г. проводится рейтинговый опрос посетителей официального сайта Администрации города Волгодонска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 5 участников конкурса, получивших наибольшее количество отзывов потребителей становятся участниками 2 этапа.

2 этап: Конкурсная комиссия посещает участников Конкурса, набравших наибольшее количество отзывов, и оценивает их работу в соответствии с критериями оценки по 5-ти балльной системе, установленными п.п. 5.1-5.5 настоящего Положения с 15.07.2015г. по 24.07.2015г.

3 этап: Подведение итогов городского рейтингового конкурса «Доверие потребителей - 2015» до 31.07.2015г.

4.5. Исполнитель, на которого поступили обоснованные жалобы потребителей о нарушении их прав с 01.06.2014г. до 01.06.2015г. в отдел потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей Администрации города Волгодонска, территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в городе Волгодонске, Дубовском, Ремонтненском, Заветинском районах, общественные организации по защите прав потребителей, по решению комиссии отстраняется от участия в конкурсе.

4.6. Итоги Конкурса подводятся Конкурсной комиссией. Победителем Конкурса считается участник конкурса, набравший наибольшее количество баллов.

Решение Конкурсной комиссии по проведению Конкурса оформляется протоколом.

1. Критерии оценки:

Участники Конкурса оцениваются в баллах по следующим показателям:

5.1. Наличие информации для потребителей об исполнителе услуг:

5.1.1. Наименование или фирменное наименование юридического лица (фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя) - от 0 до 5 баллов.

5.1.2. Адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию (адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию) - от 0 до 5 баллов.

5.2. Наличие информации для потребителей об услуге:

5.2.1. Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа) - от 0 до 5 баллов.

5.2.2. Перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты - от 0 до 5 баллов.

5.2.3. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации - от 0 до 5 баллов.

5.2.4. Режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг - от 0 до 5 баллов.

5.2.5. Адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека - от 0 до 5 баллов.

5.3. Доведение до потребителей Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг - от 0 до 5 баллов.

5.4. Доступность информации (размещение информационных стендов (стоек) в доступном для посетителей месте - от 0 до 5 баллов.

5.5. Соблюдение выполнения правил предоставления платных медицинских услуг:

5.5.1. Заключение договора на оказание услуги, соответствие его содержания установленным требованиям - от 0 до 5 баллов.

5.5.2. Выдача документа, подтверждающего оплату услуг - от 0 до 5 баллов.

5.5.3. Предоставление исполнителем для ознакомления по требованию потребителя:

- копии учредительного документа медицинской организации, либо копии свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя - от 0 до 5 баллов;

- копии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией - от 0 до 5 баллов.

5.5.4. Уведомление потребителя в письменной форме до заключения договора о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя - от 0 до 5 баллов.

1. Конкурсная комиссия по проведению Конкурса

6.1. Состав конкурсной комиссии по проведению Конкурса утверждается постановлением Администрации города Волгодонска.

6.2. Конкурсная комиссия по проведению Конкурса наделяется полномочиями оценивать соблюдение участниками конкурса прав потребителей, подводить итоги Конкурса, определять победителя Конкурса по максимальному количеству набранных баллов.

В случае равенства количества голосов у нескольких участников конкурса, победитель определяется путём проведения открытого голосования председателя, заместителя председателя, членов конкурсной комиссии. Решение комиссии правомочно при участии в заседании не менее 3/4 состава комиссии.

При голосовании председатель, заместитель председателя, каждый член конкурсной комиссии имеет один голос. Решения конкурсной комиссии по проведению Конкурса принимаются простым большинством голосов, присутствующих на заседании. Секретарь конкурсной комиссии не принимает участия в голосовании.

6.3 Итоги Конкурса оформляются протоколом, который подписывается председателем и секретарём конкурсной комиссии и размещаются на сайте Администрации города Волгодонска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 5 рабочих дней.

1. Подведение итогов и награждение участников Конкурса

7.1. Итоги Конкурса подводятся конкурсной комиссией по проведению конкурса до 31.07.2015г.

7.2. При подведении итогов Конкурса учитывается общее количество баллов полученных каждым участником Конкурса по результатам оценки соблюдения ими прав потребителей при оказании услуг.

7.3. Победители конкурса определяются решением конкурсной комиссии по наибольшему количеству набранных баллов.

7.4. Участникам Конкурса, занявшим первое, второе, третье место в конкурсе вручаются дипломы.

7.5. Награждение победителей проводится в Администрации города Волгодонска.