Утверждаю

Генеральный директор

ЗАО «Тосненский комбикормовый завод»

Сурушкин А. Н.

Стратегия развития системы защиты прав потребителей на

ЗАО «Тосненский комбикормовый завод»

Потребительская политика является важной составляющей государственной социально-экономической политики, так как в ее сферу входит защита абсолютно всего населения страны и конкретно каждого человека; более того, она оказывает огромное влияние на изменение направления вектора всей политики государства в сторону интересов людей.

Основные социально-экономические задачи, стоящие перед ЗАО «Тосненский комбикормовый завод»

* **Удовлетворение общественных потребностей** в продукции, учёт требований потребителей, формирование эффективной маркетинговой политики.
* **Эффективное использование производственных ресурсов**, основного капитала, материальных, финансовых и трудовых ресурсов, повышение эффективности производства.
* **Получение дохода**  предприятием.
* **Разработка стратегии и тактики** поведения предприятия на рынке.
* **Обеспечение потребителей** продукцией предприятия в соответствии с договорами и рыночным спросом.
* **Обеспечение конкурентоспособности** предприятия и продукции, поддержание высокого имиджа предприятия.
* **Совершенствование организации** производства, труда и управления, использование новейших достижений НТП в производстве.
* **Обеспечение социальной эффективности производства**. Обеспечение персонала предприятия заработной платой, нормальными условиями труда и возможностью профессионального роста.
* **Создание рабочих мест** для населения, живущего в окрестностях предприятия.
* **Охрана окружающей среды**: земли, воздушного и водного бассейнов.
* **Бесперебойный и ритмичный выпуск** высококачественной продукции в соответствии с имеющимися производственными возможностями.
* **Недопущение сбоев** в работе предприятия (срыва поставки, выпуска бракованной продукции, резкого сокращения объёмов производства и снижения рентабельности).

В связи с вышеперечисленным возникла необходимость разработки Стратегии развития системы защиты прав потребителей ЗАО «Тосненский комбикормовый завод», включающей в себя меры экономического, организационного и правового характера, направленные на охрану прав и законных интересов потребителя.

Созданная система защиты прав потребителей позволяет более 90 процентов всех конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг разрешать в досудебном порядке в пользу потребителя и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объеме.

В последнее время в торговле активно стали применяться различные системы бонусов, дисконтных карт, предоставляться кредиты, рассрочки и дополнительные услуги, развиваются новые направления (интернет торговля, телевизионная продажа товаров по образцам с применением дистанционных продаж и рекламы). ЗАО « Тосненский комбикормовый завод» применяет систему скидок для постоянных покупателей, проводит интересные розыгрыши ценных призов среди своих покупателей, показывает видео-ролики с полезной информацией для потребителя по вскармливанию и выращиванию животных.

В соответствии с принятыми решениями Правительства Российской Федерации ввели программу «Честный знак», как часть национального проекта по борьбе с контрафактом и нелегальным оборотом продукции, которая предполагает фиксировать движение товара между участниками товаропроводящей цепи, у организаций розничной торговли, вывод продукции из оборота (конечная реализация потребителю с помощью контрольно-кассовой техники), позволяет контролировать оборот и легальность происхождения товаров. Наше предприятие шагает в ногу со временем и также является участником данной программы, для подтверждения качества и исключения попадания на рынок контрафакта.

В результате реализации Стратегии необходимо достичь

* производство продукции гарантированного качества;
* обеспечивать наличие в обороте качественной и безопасной продукции, с полной и достоверной маркировкой товаров;
* способствовать созданию и развитию просветительских и исследовательских программ в важных для здоровья потребителей областях;
* способствовать своевременному распространению достоверной информации, позволяющей потребителям легко связываться с предприятием.

Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам людей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика. ЗАО «Тосненский комбикормовый завод» проводит просветительскую работу с потребителями по изготавливаемой продукции. При покупке и заказе продукции можно получить развернутую консультацию от специалистов предприятия, в магазине в Уголке потребителя имеется вся информация по выпускаемой продукции, буклеты, выдержки из Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей»

Определяя приоритеты Стратегии, предполагается исходить из основной цели: совершенствование системы защиты прав потребителей и ее интеграция в различные сферы потребительского рынка, а также повышение способности потребителей быстро и эффективно самостоятельно решать возникающие проблемы с минимальным применением административного и судебного вмешательства.

Данная цель реализуется на основе последовательного решения комплекса взаимосвязанных между собой задач:

-выявление и профилактика негативных тенденций в сфере потребительского рынка;

-организация просвещения и обучения основам потребительских знаний и культуре потребительского поведения;

-взаимосвязь сотрудников предприятия и потребителей, для оперативного решения возникающих вопросов,

-обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;

-защита интересов потребителей всех слоёв населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам.

Основным критерием эффективности системы защиты прав потребителей следует считать возможность быстрого и эффективного восстановления нарушенных потребительских прав, причем административное или судебное вмешательство должно быть скорее исключением, чем правилом.

Исходя из цели и основных задач Стратегии предполагается, что дальнейшая работа по развитию системы защиты прав потребителей должна включать в себя механизм последовательной реализации следующих приоритетных направлений:

меры по совершенствованию и развитию нормативной правовой базы, регулирующей отношения в сфере потребительского рынка и защиты прав потребителей;

меры по обеспечению экологической безопасности и реализации права потребителей на здоровую окружающую среду;

меры по созданию системы подготовки и повышения профессиональной квалификации кадров.

Результатами реализации мероприятий Стратегии в соответствии с намеченной целью, основными задачами и направлениями являются:

-рост потребительской грамотности в сфере защиты прав потребителей;

-урегулирование обращений в досудебном порядке ;

-увеличение проведения просветительской работы;

-проведение обучающих семинаров, курсов повышения квалификации сотрудников предприятия;

-тщательная проверка поступающего сырья и готовой продукции;

-контроль за сроками реализации;

-увеличение заинтересованности потребителя к экологически чистым товарам.