



خرداد ۱۳۹۵

صاحب امتیاز و مدیرمسئول: طاقتی احسن
سرمدیر: یدالله طاقتی احسن

ویژه نامه همایش حقوق مصرف کننده
ضمیمه روزنامه همدان پیام

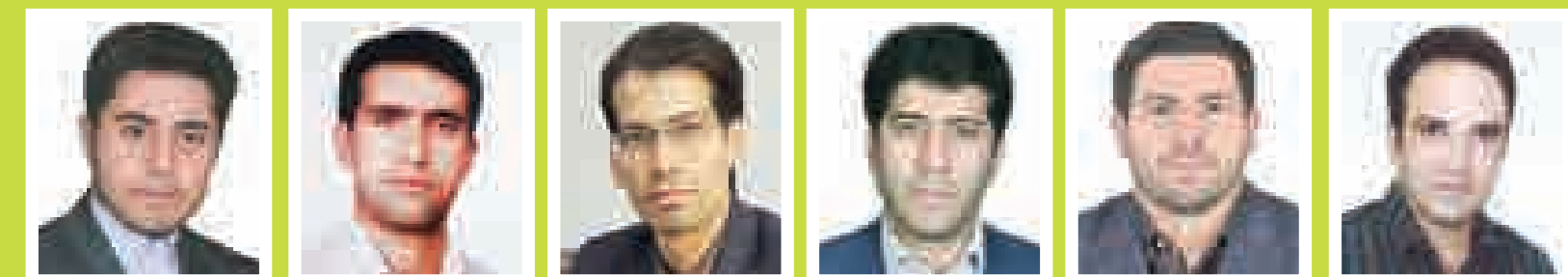
همدان پیام
روزنامه

www.hamedanpayam.com (سایت)
info@hamedanpayam.com (ایمیل)
مدیر ویژه نامه: سمانه جهانگیری

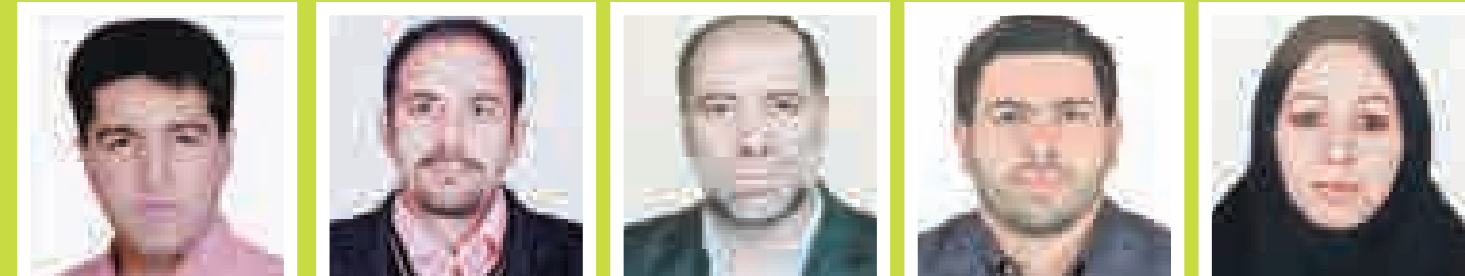
لیتوگرافی و چاپ: پیام رسانه (همدان)
نشانی: همدان، خیابان مهدیه، روپروی
دبیرستان شریعتی، ساختمان پیام

۰۹۱۸۳۱۵۱۴۳۷
تلفن: ۳۸۲۶۴۴۳۳ (۰۸۱)
دورنگار: ۳۸۲۷۹۰۱۳ (۰۸۱)

اعضای اصلی انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان استان و شهرستان ها



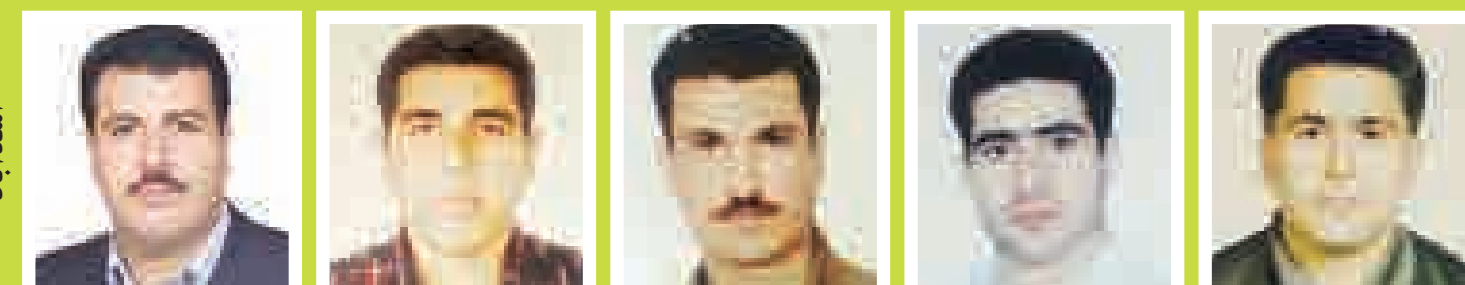
استان



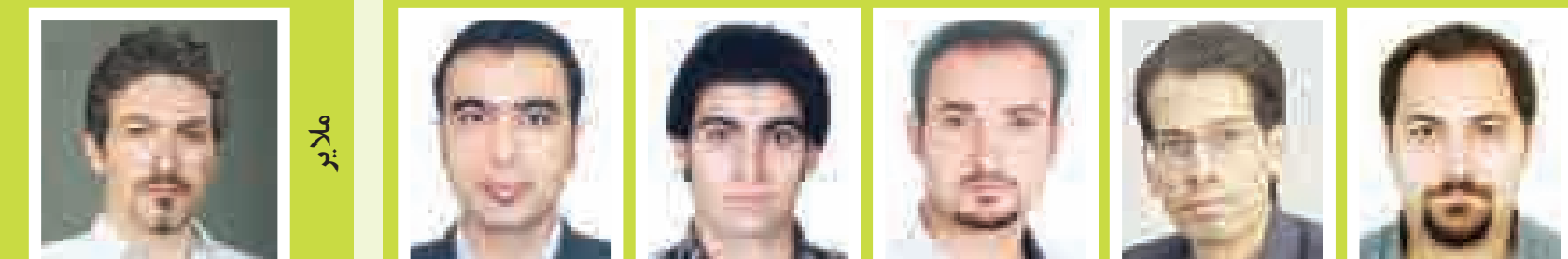
تویسرکان



بهار



اسدآباد



ملایر

نیاوند



رزن

لزوم عبور از قناعت به سمت فرهنگ سازی

معاون وزیر و رئیس سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان گفت: لذا اینجانب به نمایندگی از همه همکاران خویم وظیفه خود دانستم تا برای جلوگیری از تشویش در جامعه در آستانه انتخابات سکوت نمایم.

وی به پیش‌سینه سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان اشاره کرد و یادآور شد: در سال ۱۳۵۳ صندوق حمایت از مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به ۳ گروه راضی ناراضی و خاموش تقسیم می‌شوند که مشتریان راضی باعث شغف و خوشحالی تولیدکننده شده و مشتریان ناراضی از دلایل ناراضی‌های خود می‌گویند و موجب اصلاح می‌شوند اما مشتریان خاموش همانند تی‌ان‌تی‌های آماده انفجار خطرناک هستند که باید حساس شد و دلیل سکوت را جستجو کرد؛ چراکه معلوم نیست همیشه سکوت علامت رضایت باشد.

وی در ادامه با اشاره به طرح انحلال سازمان حمایت حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان طی ماه‌های قبل بیان داشت: در مورد سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان که سازمان بازرسی و نظارت بر قیمت و توزیع کالا و خدمات را هم در درون خود دارد و در واقع یک نهاد کاملاً حاکمیتی به حساب می‌آید، سکوت رضایت نیست، بلکه ما به خاطر اجتناب از تشویش فضای عمومی و تلقی اختلاف در دستگاه‌های دولتی موارد غیرواقع را با خرده‌مندی و صبوری تحمل کرده و طبق وظیفه قانونی عمل نمودیم.

نوبی اظهار کرد: اگر عملکرد ما برای برخی ناخوشایند است دلدلی بر این همه تهاجم و افترا و استفاده از تعبیرات غیرشرعی، غیرقانونی و نامأنوس نیست. ما در یک کشور اسلامی با سابقه فرهنگی غنی و تاریخی چند هزار ساله



دو سازمان حاکمیتی قانوناً معنا و مفهوم یافته است این سازمان را عده ای به عنوان سازمان قیمت‌گذار قلمداد می‌کنند در حالی که سازمان ما اصلاً سازمان قیمت‌گذار نیست و این یک اشتباه است. بررسی قیمت کالا و خدمات آن هم در موارد مصوب و تکلیفی یکی از ده‌ها وظیفه و مسئولیت همکاران بنده می‌باشد.

۱۳۷۳ همزمان با سازمان تعزیرات حکومتی ایجاد شده بود و در کلیه استان‌ها ادارات کل داشت، حسب مصوبه شورای عالی اداری در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان ادغام می‌گردد.

وی بیان داشت: عنوان سازمان، سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان می‌باشد و ما نیز از این عنوان با معنا ناراحت نیستیم، امّا تذکر این نکته لازم است که در درون این سازمان وظایف و مسئولیت‌های

استاندار همدان:

حمایت از حقوق مصرف کننده عامل رشد اقتصادی



که خود باعث ارتقای وضعیت اقتصادی کشور خواهد شد؛ چراکه در صورت رعایت این موضوع، بر اثر رقابت تولیدکنندگان برای عرضه کالا کیفیت تولیدات بالا رفته و استفاده از کالای داخلی رونق می‌گیرد که این خود به معنی ایجاد اشتغال پایدار و رونق کسب‌وکار است.

نیکیخت افزود: مسلم این است که برای حمایت از مصرف‌کننده نیز، همانند دیگر مسائل اقتصادی باید روندی اصولی و سازوکاری متناسب با اهداف تعیین شده در نظر گرفته شود تا به این صورت اولاً: نقش هدایتگر و متقابل مصرف‌کننده و تولیدکننده تعریف شود و ثانیاً از سیاست‌های غیراصولی که نه تنها وضع مصرف‌کنندگان را بهبود نداده بلکه به شیوه‌های مختلف از جمله تولید کالاهای بی‌کیفیت و نامرغوب، ایجاد الگوی مصرف غلط، افزایش آلودگی، ایجاد بی‌اعتمادی به بازار داخلی و… مصرف‌کننده را در شرایطی بس ناگوارتر از سابق رها کرده است جلوگیری شود. وی بیان کرد: فهم دقیق حقوق مصرف‌کننده مستلزم این است که ابتدا باید

درخواست افزایش قیمت‌ها تا ۶ درصد در اختیار سازمان حمایت قرار گرفته است و افزون تر از آن بعد از طرح و تصویب در هیأت تعیین و تثبیت قیمت‌ها باید در کارگروه تنظیم بازار بررسی گردد اگر بنگاهی متقاضی عرضه محصولش با قیمت بالاتری باشد، لازم است درخواست خود را همراه با ارائه مدارک و مستندات کارشناسی و متقن برای بررسی به سازمان ارائه نماید و بدیهی است تا سازمان نرخ جدیدی را تصویب و ابلاغ نکرده، افزایش قیمت و تغییری ایجاد نخواهد شد. پس این سازمان را سوء وارد قیمت‌گذاری نمی‌شود، ولی حکمی در قوانین متعدد داریم تحت عنوان لزوم رعایت ضوابط قیمت‌گذاری که لازم است در همه کالاهای تولید داخل و وارداتی لحاظ شود. وی گفت: مشابه طرح شکایت که در قانون مدنی وجود دارد، در مورد کالا و خدمات نیز هر فردی می‌تواند حسب مفاد قوانین، مدنی، اصلاح قانون نظام صنفی، حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، تعزیرات، سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان طرح شکایت نماید اعم از اینکه کالا و خدمات مشمول قیمت‌گذاری تکلیفی باشد یا نباشد. نوبی تأکید کرد: ما دو نسوع قیمت‌گذاری داریم. قیمت‌گذاری تکلیفی که سبب غذای مردم و کالاهای خدمات اولویت اول است و دولت می‌تواند در بعضی مواقع بارانه بدهد و بعضی جاها تشخیص می‌دهد باید قیمت را تثبیت کند و این اختیارات در قانون تعزیرات حکومتی به دولت داده شده که دولت در تگانه‌های اقتصادی بتواند معیشت مردم را حرفه‌ای و کارشناسی برای بررسی و اعلام نظر در افزایش، کاهش یا تثبیت قیمت است.

این مقام مسئول خاطرنشان کرد: بر اساس مصوبه تیرماه سال جاری ستاد هدفمندسازی یارانه‌ها رسیدگی به



ایجاد می‌شود شاید نقش سازمان‌های نظارتی کم‌رنگ باشد اما زمانی که اقتصاد ما آزاد نیست و رقابت به نحو احسن و مطابق با استانداردهای بین‌المللی علمی وجود ندارد خود کنترلی در بازار حذف می‌شود و زمانی که خودکنترلی در بازار وجود ندارد حتماً ما نیاز به سازمانی داریم که سازوکارهای کنترل و نظارت بر بازار را داشته باشد.سازمان حمایت تنها سازمان دولتی است که در راستای حقوق مصرف‌کننده و تبیین ارتباط موثر بین تولید و مصرف فعالیت می‌کند به عنوان یک سازمان کاملاً تخصصی به ارزیابی موارد پرداخته و در حقیقت زیرساخت‌های لازم برای تعیین قیمت را مشخص می‌کند نه اینکه خود تعیین قیمت کند.

در عرصه اقتصاد کشور ۳ نوع کالا و خدمات وجود دارد:

در انجمن ملی همواره سعی بر این بوده که بر حقوق اساسی مصرف‌کننده تأکید شود. ما همواره تلاش کردیم تا ارزیابی‌های خودمان را با دانش و تخصص انجام دهیم. همایش ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان رویداد ایده‌آلی است اما برگزاری آن کافی نخواهد بود.

نباید این‌ تندیس‌ها جنبه تبلیغاتی و رقابتی داشته باشند. من معتقدم دولت باید ورود پیدا کند و برای برترین‌های حامی حقوق مصرف‌کننده امتیازهای ویژه در نظر بگیرد. اگر ایسن امتیازها برای صاحبان تندیس ایجاد شود، سرعت پیوستن باقی واحدها و اشتیاق آنها به این مسیر بیشتر می‌شود. ما انتظار داریم کسانی که در ۹ اسفند برتر شناخته می‌شوند اولویتهایی برای تسهیلات ارزان‌قیمت، معافیت‌های مالیاتی و امتیازات اینچنینی توسط هیأت دولت مصوب شود که بنده به عنوان متولی در این بخش از این ترترین استفاده می‌کنم، و این درخواست را دولت اعلام می‌کنم.

سازمان حمایت حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان مانند سایر سازمان‌های دولتی، برخی قوانین و ضوابط خاص را دارد و بر اساس مصوبه هیأت دولت تشکیل شده است در نتیجه یک جایگاه قانونی دارد اما بسیاری از سازمان‌ها وجود دارند که به دلیل تغییر و تحول در نحوه اداره کشور و یا تحول در اقتصاد کشور نیاز و یا عدم نیاز به آنها مشخص می‌شود.

مباحثی که برخی در مقابل با سازمان اعلام می‌کنند مباحثی علمی است اما نظر ما صدق نمی‌کند و برای اجرای این دستورالعمل‌های علمی باید زیرساخت کار را ایجاد کنیم. در یک بازار رقابتی و ضدانحصار که رقابت میان تولید کنندگان به صورت خود کنترلی در بازار

حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان از دیر باز در فرهنگ ملل مختلف وجود داشته است و هر کشوری به فراخور وضعیت و شرایط خود به این مهم به صورت مستقیم یا غیر مستقیم پرداخته است. در سطح بین ملل نظام‌های حقوقی اغلب کشورهای جهان حق مصرف‌کننده تلاش دارد. تولید کنندگان، وارد کنندگان، توزیع کنندگان و فرو شنندگان را تشویق و ترغیب بلکه وادار کنند تا حقوق مصرف‌کنندگان را در کالاهای تولیدی خود مورد توجه قرار دهند. و بر همین اساس سازمان ملل حقوقی را به عنوان حقوقی که به عنوان رهنمود به کشورهای عضو پیشنهاد نموده است.

۲۱< حق برخورداری از آزادی و امنیت و یعنی مصرف‌کننده اطمینان حاصل کند که کالای که در اختیار او قرار میگیرد هیچ گونه آسیبی به تندرستی او وارد نمی‌کند.
۲۲< حق داشتن اطلاع
رسمانی صحیح و کامل کلیه اطلاعات لازم برای انتخاب آگاهانه کالا در دسرس مصرف‌کننده گزارده شود و مصرف‌کننده در قبال تبلیغات گمراه کننده با اطلاعات نادرست مورد حمایت قرار نگیرد.

۲۳< حق برخورداری از بازار رقابتی و ضد انحصار مصرف‌کننده باید از حق انتخاب آزادانه برخوردار باشد.و یک فضای رقابتی قادر شود که از بین انواع کالاها و خدمات یا خدماتی را که به کیفیت آن اطمینان دارد با قیمتی رقابتی خریداری نماید.۲۴< حق لحاظ گرفتن تامین نیازهای اساسی در تصمیم گیری‌ها(دولت‌ها مکلفند در تصمیمات اجرایی خود منافع مصرف‌کنندگان را لحاظ کند و نیاز های اساسی آن را تامین نماید).

۲۵< حق داشتن جبران خسارات (مصرف‌کننده از حق حقوق مصرف‌کننده در حوزه محصولات وارداتی را کاهش تخصصی شدن واردات، ارتقای بهره‌وری، تشریفات اداری، از خدمت ارتقای بهره‌وری و تسریع امور و تسهیل تجارت قانونی دانست و بیان کرد با ایجاد پنجره واحد تجاری در گمرک، ایجاد خط سبز گمرکی برای واردکنندگان و تولیدکنندگان شناسنامه دار و خوشنام، تقویت طرح ششمن به‌عنوان شبکه نظارت مردمی،

مسئولیت‌پذیری واردکنندگان و تولیدکنندگان و تسهیل تجارت و مهارت وی در انتخاب کالاها و خدمات باید مورد توجه قرار گیرد).۲۶<حق داشتن محیط زیست سالم
مصرف‌کننده حق دارد که از محیط کار سالمی برخوردار باشد به گونه ی احقاق حقوق مصرف‌کنندگان برآید.

برای برترین ها امتیاز ویژه در نظر بگیرید

بررنگ‌تر شود خود به خود سطح واحدهای تولیدی ارتقا می‌یابد جای تقدیر دارد که در ۳ سال فعالیت دولت تدبیر و امید نگاه ویژه‌ای به بخش خصوصی داشته و معتقد بوده‌اند که بخش خصوصی باید جایگاه خود را پیدا کند.

با توجه به اینکه من در کنار انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، رئیس کمیسیون واردات اتاق ایران نیز هستم و در اتاق بازرگانی نیز فعالیت دارم می‌توانم گواهی دهم که نگاه دولت به بحث بنگاه‌های اقتصادی و بخش خصوصی نگاه بسیار مترقی است و جایگاه را که دولت برای بخش خصوصی و در رأس آن اتاق بازرگانی سپس اتاق اصناف و بعد از آن انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در نظر گرفته است، جایگاه ویژه‌ای است اما متأسفانه ما هنوز یک فضای لازم و بستر مناسب برای بهبود عملکرد بخش خصوصی در کشور نداریم. اصل ۴۴ قانون اساسی در حال اجرا است اما نه به معنای واقعی خود در بسیاری از موارد شرکت‌های دولتی در مالکیت واگذار شده‌اند اما همچنان با نگاه مدیریت دولتی اداره می‌شوند در واقع در مالکیت واگذار شده اما در مدیریت خیر و متأسفانه این باعث شده کار ناقص بماند. به صورت شکلی این اتفاق افتاده اما در مجموع خروجی لازم را به توجه به عملکرد مثبت نداریم.

دولت در حال بسنترسازی است و بخش خصوصی نیز باید ورود کرده و نقش خود را پذیرا باشد و توان خود برای حفظ نقش استفاده کند و تمام جاهایی که به جای دولت و حاکمیت می‌تواند ورود پیدا کند.

رئیس انجمن ملی حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان

حمایت از حقوق مصرف کنندگان، متولیان، الزامات

فرو شنندگان کالا و ارائه کنندگان خدمات اعم از فنی و حرفه ای و همچنین کلیه دستگاه ها موسسات و شرکت‌های که مشمول قانون بر آنهاستلزم ذکر یا تصریح نام است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم به صورت کلی یا جزیی کالا یا خدمات به مصرف‌کنندگان ارائه مینمایند.

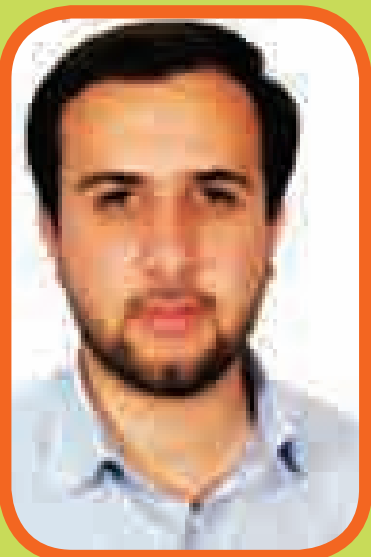
موردی که به حقوق مصرف‌کنندگان ارتباط پیدا کند، نظیر صحت و سلامت کالا و خدمات عرضه شده مطابق با ضوابط و شرایط مندرج در قوانین و یا مندرجات قرار داد مربوط با عرف در معاملات، ارائه ضمانت‌نامه ای را که سازمان بازرسی و نظارت(شاید برخلاف قانون)در سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولید کنندگان اقدام شد و عملاً موضوع…در مطالبات مردمی به فراموشی سپرده شد.قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو مصوب ۱۳۸۶ اولین قانون با رویکرد حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان بود که هیچگاه نتوانست حقوق مصرف‌کنندگان خودرو را احقاق کند. شاید دلیل این امر این بود که در این نامه اجرایی این قانون رسیدگی به شکایات مردمی در زمینه خودرو های تولید داخلی به وزارت صنایع و معادن وقت(که خود مالک با طرفدار احدهای خودرو سازی داخلی است و انتظار عدالت با اقدام موثری از آن نمی توان داشت) سپرده شد و عملاً این قانون ماندما اقدام نهایى در این زمینه در سال ۱۳۸۸ بوقوع پیوست که پس از سالها انتظار، قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان با تصویب رسید.مصرف‌کنندگان امید پیدا کردند با اجرای این قانون محملی برای طرح شکایات و مطالبات خود پیدا کردند(هرچند که متأسفانه در آخرین اصلاحیه قانون نظام صنفی کشور و گسترده تصویب صنفی، مواد متعددی از این قانون که مربوط به احقاق حقوق مصرف‌کنندگان در بخش صنفی بود لو و بلا اثر گردید. در گام اول در قانون چه وظایف و اختیاراتی برای انجمن های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به عنون نهادهی غیر دولتی و قانونی در نظر گرفته شده است. این انجمن ها قرار است مستند به ماده ۱۴۵ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، با رصد و پایش بازار اعم از اقدامات تولید کنندگان، وارد کنندگان، توزیع کنندگان،

■ **مبینهی**

خرانه‌دار انجمن استان

پذیرفته شده در کنفرانس بین المللی بازاریابی و مدیریت کسب و کار

شناسایه ورتبه بندی عوامل موثر بر فرسایش استراتژی های تبلیغاتے با استفاده از روش TOPSIS



چکیده

دنیای کنونی دنیای تبلیغات است. تبلیغاتى كه به طور مداوم از طريق رسانه هاى جمعى همچون تلویزیون، راديو، روزنامه و ساير رسانه ها در معرض چشمان مخاطب قرار مى گيرد و

وى را به سمت کالا و خدمات مورد نظر سوق مى دهد.

تبلیغات تاثیر به سزایی در بالا بردن آگاهی مشتری دارد. تبلیغات وسیله ای است که توسط آن،مشتریان از ابداعات ونواورپهای شرکت آگاه میشوند. هرساله مبالغ زیادی صرف امور تبلیغاتی می شود بنابر این لازم است انجام تبلیغات به شکلی کارا و مؤثر صورت پذیرد . کاربردهای تبلیغات بسیار زیاد است با این وجود تمامی آنها دارای ویژگی مشترکی هستند که آن لزوم انتقال یک پیام می باشد.

کارگزاران تبلیغات تلاش می کنند از آخرین فناوری های ارتباطی و رسانه ای برای معرفی کالا بهره گیرند تا تمایل مخاطب را نسبت به یک محصول یا خدمت جلب کنند. به همین دلیل بسیاری از سازمان ها در دنیای رقابتی امروز ناچارند تا از ابزارهای تبلیغات رسانه ای برای معرفی خدمات و محصولات خود استفاده کنند تا از سایر رقبیان عقب نمانند.

یک تبلیغ چه رادیویی، تلویزیونی و یا مطبوعاتی باید بتواند خود را در میان سایر تبلیغات جای دهد و با مخاطب ارتباط برقرار کند تا بتواند در

همچون تبلیغات یکنواخت در تمام چرخه عمر محصول، تبلیغات یکسان در تمام بازارها ، تبلیغات غیر واقعی و تملق آمیز، دید کوتاه مدت مدیران و میزان تکرار پیام میتواند در فرسایشی شدن یک پیام تبلیغاتی اثرگذار باشد که بدیهی است میزان تاثیر هریک بر اساس نوع رسانه و نوع مخاطب، متفاوت خواهد بود. جامعه تحقیق استفاده کنندگان لوازم خانگی سامسونگ و ال جی در سطح استان همدان هستند و تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان تعداد ۸۹ نفر از خریداران این محصول در شهر همدان انتخاب شدند و نسبت به رتبه بندی عوامل موثر با استفاده از روش تاسیس اقدام گردید. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ی محقق‌ساخته و روایی صوری پرسشنامه توسط اساتید مجرب تایید و برای تعیین پایایی آن از فرمول Cronbach's alfa استفاده شد که مقدار آن ۰/۸۰ = برآورد شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی به کمک نرم‌افزار آماری SPSS استفاده شده است. همچنین در رتبه بندی این عوامل با استفاده از تکنیک TOPSIS مشخص شد که عامل "تبلیغات غیر واقعی و تملق آمیز" بیشترین و عامل "دید کوتاه مدت مدیران" کمترین تاثیر را دارد.

بررسی آن می‌پردازیم. با بررسی سیستماتیک پیشینه پژوهش دریافتیم که عوامل مختلفی

ویژه همایش حقوق مصرف‌کننده/خرداد ۹۵

ش رکت‌های بر تر	
۱	صنایع غذایی حمیل
۲	صنایع غذایی پاد
۳	بافتینه
۴	تعاونی فاران شیمی
۵	فیلتر سرکان
۶	فروشگاه رفاه همدان
۷	بیمه دانا شعبه همدان
۸	جوان سیر ایثار شعبه همدان
۹	بتن بریس
۱۰	شیر پگاه همدان
۱۱	موکت همدان
۱۲	کیان وین سا
۱۳	آریا ایده‌آل
۱۴	کشتارگاه مرغ طلایی
۱۵	تولید و پژوهش نارین
۱۶	شرکت تیلکو

مصادیق حقوق مصرف‌کننده درایران

- ۱۰ حق داشتن محیط زیست سالم
- ۱۱ حق داشتن تشکل برای پیگیری حقوق اولیه در مصرف کالا و خدمات
- ۱۲ حق برخورداری از خدمات بهینه فروش و پس از فروش
- ۱۳ سایر حقوق و مصادیقی که طبق قانون تعیین شده یا در آینده توسط سازمان حمایت تعیین خواهد شد.
- ۲۱ حقوق مصرف‌کننده بر اساس رهنمودهای سازمان ملل**

امروزه دولت‌ها در راستای کنترل و حمایت از روابط اقتصادی جامعه نه‌تنها به وضع قوانین و مقررات معین در اعمال مجازات شدید برای بزه‌هایی از قبیل کلاهبرداری، تقلب در معاملات تجاری مبادرت می‌کنند. بلکه با وضع قوانین انتظامی از مصرف‌کنندگان به عنوان طرف‌های ضعیف قرارداد در برابر معاملات غیرعادلانه، تجارت کالاهای معیوب و خطرناک و تحمیل یک جانبه شرایط قرارداد از سوی تولیدکنندگان، فروشندگان و مراکز خدماتی حمایت می‌کنند.نظام‌های حقوقی بیشتر کشورهای جهان حق مصرف‌کننده را مقدم داشته و تلاش دارند تولیدکنندگان، واردکنندگان، توزیع‌کنندگان و فروشندگان را تشویق و ترغیب بلکه وادار کنند

رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان همدان معتقد است، مهمترین نکته‌ای که می‌توان برای جشنواره تقدیر از حامیان حقوق مصرف‌کنندگان همدان در نظر گرفت این است که نگاه تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالا و خدمات نسبت به مشتری‌مداری توسط یک مرجع ثالث تحت عنوان سازمان صنعت، معدم و تجارت مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. حمیدرضا متین گفت: این جشنواره به مسائل مربوط به کیفیت، استانداردها، تولید و موارد دیگر که در حیطه حمایت از مصرف‌کننده می‌گنجد اهمیت می‌دهد که این نقطه امیدی است و می‌توان آن را به فال نیک گرفت و شرایط را به گونه‌ای جلو ببریم که در سال‌های آتی بقیه تولیدکنندگان، صنعتگران و ارائه دهنندگان خدمات بدانند که نگاه آنها به مشتری‌مداری و رعایت حقوق مصرف‌کنندگان رصد می‌شود و مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

متین اظهار داشت: امیدواریم این جشنواره تحولی در ساختارهای اجتماعی مجموعه‌های تولیدی ایجاد کند و شاهد باشیم مشتری برای این واحدها اصل است و آنها خود را مورد نقد قرار می‌دهند و به سمت کیفی‌تر کردن تولیدات و خدماتشان گام برمی‌دارند.

رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان همدان اضافه کرد: اکنون نیز شاهدیم که این جشنواره سبب شده تا تولیدکنندگان بیش از گذشته متوجه مسئولیتشان در برابر مصرف‌کنندگان باشند و به سمتی حرکت کنند که با افزایش کیفیت در جامعه شناخته‌تر شوند، می‌توان گفت که این جشنواره سبب شده تا مشتریان و تولیدکنندگان یکدیگر را بهتر بشناسند.

وی در پاسخ‌به این سوال که به نظر شما چه کاستی‌هایی در جامعه تولیدی و خدماتی برای رعایت حقوق مصرف‌کنندگان وجود دارد، گفت: در همه بخش‌ها کاستی‌هایی وجود دارد اما اگر بخواهیم

مشتری را به معنای واقعی راضی نگه داریم باید همه شرایط را برای او فراهم کنیم از جمله تولیدی کالاهای با کیفیت مطلوب و استاندارد، مقرون به صرفه بودن هزینه کالا، در دسترس بودن، نوع نگرش به مشتری و مشتری‌مداری که در این زمینه‌ها نقص و کاستی وجود دارد که امیدواریم با برگزاری این جشنواره تولیدکنندگان را در رفغ این کاستی‌ها یاری دهیم. وی مهمترین دغدغه مصرف‌کنندگان را کیفیت کالاها عنوان کرد و گفت: متأسفانه در سال‌هایی که مورد تحریم ظالمانه کشورهای غربی قرار گرفتیم به دلیل ورود اجناس بی‌کیفیت از یک کشور خاص، تولیدکنندگان داخلی با توجه به این رقبیتی در کنار خود نمی‌دیدند. برای افزایش کیفیت محصولاتشان تلاش چندانی نکردند اما اکنون با توجه به تحریم تحریم‌ها و برقراری مراودات تجاری با کشورهای توسعه یافته و باز شدن دروازه‌های کشور، امیدوارم شاهد صادرات محصولات ایرانی به ویژه کالاهای استان همدان باشیم. متین تأکید کرد: فراموش نکنیم که مراوده تجاری با کشورهای غربی را باید به سمت انتقال دانش فنی آن کشورها به ایران هدایت کنیم نه اینکه دوباره کشور را به مصرف‌کننده کالاهای دیگر کشور تبدیل کنیم که این امر با همت تولیدکنندگان و زیرکی و آگاهی آنها امکان‌پذیر است. وی بر رعایت حقوق مصرف‌کنندگان توسط واحدهای تولیدی و خدماتی تأکید کرد و گفت: بر همه تولیدکنندگان و ارائه دهنندگان خدمات واضح و روشن است که اگر کالایی کیفیت نداشته باشد یا در ارائه خدمتی اصل مشتری مداری رعایت نشود مصرف‌کنندگان با عدم خرید محصول و با استفاده از خدمت سبب حذف آنها می‌شوند هر چند که ممکن است در کوتاه مدت از آن کالا یا خدمت استفاده کنند اما پس از مدتی از بازار حذف خواهد شد. متین اضافه اضافه کرد: به طور حتم کالایی می‌تواند نظر مشتریان را جلب نماید که از

رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان همدان

ازبرترین های جشنواره حامیان حقوق مصرف‌کنندگان حمایت مے کنیم



کیفیت، استاندارد و بسته‌بندی مناسب برخوردار باشد و با نمونه مشابه خارجی قابل رقابت باشد. وی همچنین بر آگاه‌سازی مردم نسبت به حقوقشان به عنوان مصرف‌کنندگان تأکید کرد و گفت: معتقدم در صورت ارتقاء سطح آگاهی‌های مردم نسبت به آنچه می‌پوشند، می‌خورند و در زندگی روزمره‌شان استفاده می‌کنند، می‌توانیم تولیدکنندگان را به تولید بهتر و بسا کیفیت‌تر وادار کرد. پریایه گفته متین، آگاهی بخشی به مردم از طریق رسانه‌های جمعی، ارتباط بیشتر تولیدکنندگان با مصرف‌کنندگان، فعال‌تر کردن انجمن‌های حمایت از مصرف‌کنندگان و دیگر راهکارهای اطلاع‌رسانی می‌تواند انجام گیرد.

رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان همدان بر فعال شدن انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان تأکید کرد و گفت: علاقه‌مندیم انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان همدان و شهرستان‌های استان، به یک NGO فعال تبدیل شود و خود را بهتر به مردم شناساند و با تعریف ساز و کاری به پایگهی برای مردم تبدیل شود تا آنها بدانند این انجمن مدافع حقوق آنها به عنوان مصرف‌کنندگان است.

متین اظهار امیدواری کرد: با اصلاح قانون حمایت از

قانون کجا و چگونه از مصرف‌کننده دفاع می‌کند؟ و البته ساترا اقتصادی کشور چه کنترلی بر این موضوع دارد؟ بعضی از کارشناسان اقتصادی بسا الگوبرداری از کشورهای توسعه‌یافته بر این عقیده هستند که نظام بازار، تابع شرایط عرضه و تقاضا است. این افراد استدلال می‌کنند نظارت بسر عملکردهای اقتصادی، مانعی برای توسعه بازار به شمار رفته و برای فعالیت بنگاه‌های اقتصادی اخلال ایجاد می‌کنند.

گروه دیگری از کارشناسان معتقدندنظام الگوبرداری از اقتصاد رشد یافته، شیوه مقایسه مناسبی با شرایط اقتصادی در کشور نمی‌باشد نهادهای مدنی و نظام‌های نظارتی مانند تشکلهای مردم نهاد، رسانه‌ها و رقابت شدید اعضای بازار در ایران کارکردهای مورد نظر را نداشته و فقط در حد رقابت‌های سیاسی کارکرد داشته‌اند. عوامل نظارتی مردمی در موضوعات اجتماعی نه دارای قدرت قانونی مناسبی هستند و نه در فضای اجتماعی رشد یافته‌اند.

چالش حقوق مصرف‌کنندگان مواجه می‌سازند. از طرف دیگر بخش قابل توجهی از بازار کالاهای مصرفی و لوکس کشور در اختیار تولیدات بی‌کیفیت وارداتی است. مشتریان در مواجهه با این کالاهاء، عموماً نه با برند مواجه هستند و نه با اعتبار قابل استناد، تولیداتی که در مقطعی کوتاه وارد بازار می‌شود و خیلی زود از بازار خارج می‌شود و خریدار با تبلیغاتی اغواکننده، مجذوب قیمت و جذابیت‌های ظاهری محصول می‌شود و البته بعد از مدتی کوتاه، کیفیت پایین محصول، کاربری مورد نیاز مصرف‌کنندگان را تأمین نمی‌کند و به عنوان کالای معیوب یا مستعمل از چرخه خارج می‌شود. اکنون سؤال اینجاست: مصرف‌کننده چه حقوقی دارد؟ چه اختیاراتی دارد؟

باید مشتری را ببینیم!



چالش حقوق مصرف‌کنندگان مواجه می‌سازند.

از طرف دیگر بخش قابل توجهی از بازار کالاهای مصرفی و لوکس کشور در اختیار تولیدات بی‌کیفیت وارداتی است. مشتریان در مواجهه با این کالاهاء، عموماً نه با برند مواجه هستند و نه با اعتبار قابل استناد، تولیداتی که در مقطعی کوتاه وارد بازار می‌شود و خیلی زود از بازار خارج می‌شود و خریدار با تبلیغاتی اغواکننده، مجذوب قیمت و جذابیت‌های ظاهری محصول می‌شود و البته بعد از مدتی کوتاه، کیفیت پایین محصول، کاربری مورد نیاز مصرف‌کنندگان را تأمین نمی‌کند و به عنوان کالای معیوب یا مستعمل از چرخه خارج می‌شود. اکنون سؤال اینجاست: مصرف‌کننده چه حقوقی دارد؟ چه اختیاراتی دارد؟

■ **مجید ارغنده‌پور**
مدیرکل دفتر نظارت بر تشکله‌ا و هماهنگی امور استان‌های سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان

نبض بازار در دست تعزیرات حکومتی



رئیس هیأت‌رئیس مجموعه اصناف استان

سایر مجموعه‌ها، ما را در احقاق حقوق مصرف‌کنندگان یاری خواهد کرد.

حسن‌پور با اشاره به اینکه در ایام خرید نوروز از استان‌های موفق‌ی بودیم که توانستیم بر بازار اشراف داشته باشیم، افزود: کمترین اعتراضات و شکایات را در توزیع اقلام بر مصرف این ایام به‌ویژه مرغ، میوه و...

همچنین در زمینه کیفی‌سازی نان تولیدی هم گشت‌های ویژه‌ای را فعال کردیم که به طور دائم از مراکز پخت نان بازدید می‌کنند.

مدیرکل تعزیرات حکومتی استان همدان همکاری دستگاه‌های متولی حقوق مصرف‌کننده با تعزیرات را اثرگذار دانست و گفت: همکاری با علوم پزشکی در بحث بهداشت مواد غذایی و مواد خام دامی، همکاری با اداره استاندارد برای رعایت استاندارد کالاها و نیز

همه مجموعه دولت در تلاش هستند تا به منظور رعایت حقوق مصرف‌کنندگان با حمایت از تولیدکننده به بالاترین سطح شاخص‌های کیفی دست یابند.

مدیرکل استاندارد استان همدان با بیان این مطلب گفت: مصرف‌کننده در واقع چند حق از جمله حق حمایت از بهداشت، سلامت و ایمنی، حق حمایت از منافع مالی، حق حمایت از منافع حقوقی، حق حمایت از نمایندگی در مشارکت (انتخاب) و حق کسب اطلاعات و آموزش را دارد.

سید سعید میرنظامی مدنی با اشاره به اینکه در بحث سلامت و ایمنی، استاندارد می‌تواند نقش مهمی داشته باشد، افزود: در طرح تحول نظام استانداردسازی مبنای نظارت خوداظهاری و خودکنترلی با محوریت حقوق مصرف‌کننده کالا است. در واقع در این طرح هر کالا و خدمتی باید یک پیوست استاندارد داشته باشد که منافع مصرف‌کننده در آن دیده شود. در این روش تولیدکننده کالا و یا خدمات مجبور به پاسخگویی به نیاز و حقوق مصرف‌کننده خواهد بود که البته در کل دنیا چنین است.

میرنظامی مدنی با بیان اینکه سیستم جدید کیفی‌سازی محصولات تحولی بزرگ در احقاق حقوق مصرف‌کنندگان است، بیان کرد: پیوست کالا یعنی اینکه هر کالا و خدمتی دارای ویژگی‌هایی است که پاسخ مصرف‌کنندگان در آن دیده شده و به نوعی آموزش استفاده از کالا بر حسب نیاز است. هم‌اینک در ایران ۸۰۰ کالا مشمول استاندارد اجباری است و این در حالی است که هزاران کالا در ایران تولید می‌شود

که استاندارد ندارد.

وی با اشاره به اینکه تاکنون مردم تنها به

نشان استاندارد و تاریخ تولید و انقضای کالا دقت نظر داشتند، بیان کرد: خوداظهاری و خودکنترلی باعث می‌شود که مصرف‌کننده حق و حقوق خود را بشناسد و تولیدکننده نیز عواملی باعث می‌شود کسب‌وکار اصناف خُرد رونق بگیرد تا تمهیدات لازم اندیشیده شود.

وی با بیان اینکه این پروژه از سال ۹۳ شروع شد بیان کرد: در این طرح سرعت و دقت در رسیدگی به امور مشتریان در رأس کار بود که به صورت نرم‌افزاری انجام می‌شود. فرسایي با بیان اینکه بعد از ۱۱ ماه تحقیق، تلاش و بررسی این نتیجه حاصل شده که باید در واقع ۴ موضوع در مشستری‌مداری مدنظر باشد، بیان کرد: بر این اساس اولویت اصناف روی رضایت مشتری بوده است که برای این امر برچسب‌هایی را روی واحدها با در نظر گرفتن که واحد مربوطه نصب کردیم که البته ابتدا از ناولی‌ها شروع شده که مصرف‌کنندگان طبق آن می‌توانند شکایات و تخلفات را از طریق سامانه ۱۲۷۰۰ گزارش دهند تا واحد بازرسی وارد عمل شود. وی موضوع اخلاق‌مداری و رعایت موازین بهداشتی را نیز در بالا بردن اقتصاد واحدهای خُرد مهم ارزیابی کرد و افزود: افراد از طریق پیامک مراتب شکایات و یا رضایت خود را از واحدها اعلام می‌کنند که در پیگیری آن سیاست تشویقی و تنبیهی در راستای بالا بردن

تلاش برای رسیدن به بالاترین

شاخص‌های کیفی



رئیس هیأت‌رئیس مجموعه اصناف استان

ضمن رعایت این موضوع حق مصرف‌کننده را رعایت کند.

مدیرکل استاندارد استان همدان در ادامه در بحث حقوق مصرف‌کننده به طرح جدید دیگری در راستای کشف تقلبات در صنایع غذایی اشاره کرد و افزود: با اجرای این طرح صنایع غذایی که در سلامت مستقیم با مردم است در وهله اول مورد ارزیابی قرار می‌گیرد

که البته تاکنون در بحث آلیموها، روغن‌های خوراکی، فرآورده‌های لبنی و... اقدام شده است.

مدیرکل استاندارد استان همدان در پاسخ به پایین بودن شاخص‌های استاندارد استان اظهار کرد: استاندارد ملی کشور حدود قابل قبولی برای کالا است اما دلیل نمی‌شود که تولیدکننده فقط کف استاندارد را رعایت کند. هرچند برخی کارخانجات در تلاش برای بالا بردن سطح تولیدات خود حتی بالاتر از استاندارد ملی هستند.

وی با اشاره به اینکه باید رقابت‌پذیری را هم ایجاد کنیم، افزود: استاندارد خط‌کشی برای ممیزهاست اما

مردم خود بهتر تفاوت‌ها را احساس می‌کنند. باید فضا از انحصار خارج شود. خوداظهاری خودکنترلی هم به دنبال همین موضوع است هرچند رقابت بالا برود

انتخاب مردم راحت‌تر می‌شود.

از زمان تشکیل سازمان جهانی استاندارد (ایزو) حقوق مصرف‌کننده به عنوان یک نگرانی جهانی مطرح شد.در این راستا علاوه بر دولت ها، گروه های مردمی غیردولتی تحت عنوان سازمان های غیردولتی به سرعت در کشورهای پیشرفته دنیا شکل گرفت تا با دفاع هم صدا و سازماندهی شده از حقوق مصرف کنندگان و افزایش آگاهی ها، حضور مصرف کننده را در بازار پر رونق کند.امروزه سازمان های غیردولتی در سراسر دنیا از عوامل مهم توسعه جوامع به شمار می روند. این سازمان ها با توجه به اینکه بستر رشد و ارتقای افراد و نیز زمینه ساز بروز تولنمندی های افراد در ایفای مسوولیت اجتماعی هستند، موثرترین کانال مشارکت مردم در فعالیت های مرتبط با فرآیند توسعه پایدار به شمار می روند. به همین دلیل در کشور ما هم توجه سیاست گذاران و برنامه ریزان کشور در طی سال های اخیر به این حوزه جلب شده است، به طوریکه در برنامه چهارم توسعه در اغلب بخش های آن توجه و تأکیدات زیادی به حضور و جلب مشارکت این دسته از سازمان ها گردیده است.

سازمان‌های غیردولتی به عنوان بازیگران جدید در کنار دولت ها و سازمان‌های دولتی حاضر شده تا به عنوان رابط میان مصرف کننده با دولت، مدافع منافع این طبقه باشند و کاستی‌ها و نارسایی‌های ناشی از



رئیس هیأت‌رئیس مجموعه اصناف استان

ضعف عملکرد نهادهای دولتی، در حمایت از این قشر در برابر تولیدکنندگان قدرتمند را جبران کنند. این سازمان ها تلاش می کنند تا مصرف کننده به اساسی ترین حقوق خود یعنی حق رفع نیازهای اساسی، بهره‌مندی از کالاو خدمات سالم و بدون نقص، دریافت اطلاعات کامل، جبران خسارت مادی و معنوی ناشی از مصرف کالا و خدمات معیوب و غیراستاندارد، حق برخورداری از طرح شکایت در هنگام بروز خسارت ناشی از مصرف کالا و خدمات و اقدام به موقع و عادلانه از سوی مصرف کنندگان، حق استفاده از خدمات پس از فروش عرضه کنندگان کالا و خدمات را محقق سازند.



رئیس هیأت‌رئیس مجموعه اصناف استان

۱- رعایت حقوق بشر
از لحاظ حقوقی، حقوق مصرف‌کنکننده مصداقی است از حقوق اساسی انسان به در حق بشر. حقوق مصرف‌کننده جدای از حقوق بشر نیست. اگر بخواهیم درباره یکی از مهمترین حقوق عمومی در جامعه صحبت کنیم، حق مصرف‌کننده است. مهمترین حق مصرف‌کننده که به آن اشاره می‌کنیم، حق آزادی، انتخاب یا انتخاب بهتر است. این یکی از اصول تشکیل‌دهنده جامعه امروزی است. به بیانی همان حقوق بشر است. اولین حقی که اغلامکیه های جهانی هم آمده است، حق آزادی انتخاب است. حق انتخاب در عرصه اقتصادی یعنی حق مصرف‌کننده. این به این معناست که مصرف‌کننده باید حق آزادی انتخاب کالا و خدمات داشته باشد. یعنی در یک بازار اسیر دست تولیدکننده نباشد.

وقتی مصرف‌کننده‌ای نیاز به کالا یا خدمتی را دارد ممکن است متقاضیان بالقوه زیادی برای تولید این کالا یا خدمت وجود داشته باشد اما اگر شرایطی به وجود آید که آن متقاضیان نتواند فعالیت کنند مثلاً تولید آن کالا در انحصار یک نفر باشد در این صورت حق مصرف‌کننده ضایع می‌شود؛ زیرا مصرف‌کننده حق انتخاب را از دست داده است. بحث آزادی در عرصه اقتصادی گاهی پیچیده‌تر از بحث آزادی در علوم سیاسی یا در علم حقوق است. در اقتصاد ممکن است آزادی فرد یا افرادی سلب واردکننده انحصاری مثل (شکر، روغن و...) در جامعه ما حضور دارند یعنی عرصه به صورت انحصاری در جامعه ما انجام می‌شود و این موضوع به معنی ضایع شدن حق انتخاب و آزادی مصرف‌کننده است.

قوانین ضدانحصار برای حمایت از شهروندان است اعلامیه حقوق بشر دربارہ حقوق اولیه بشر این برای کیفیت و انجام خدمات مطلوب خواهد بود.

انجمن های حمایت از حقوق مصرف کنندگان

نهادهای از جنس مردم برای مردم...

از دیگر وظایف انجمن ها می توان به تلاش در جهت تصویب قوانین و مقررات مربوط به حقوق مصرف کنندگان ، مبارزه با تبانی و فساد ناشی از انحصار کالا و خدمات ، حضور در کیسیون ها و کارگروه های مرتبط با حقوق مصرف کننده ، دریافت ارجا و پیگیری شکایت مصرف کننده در راستای استیفای حقوق مصرف کنندگان و ارائه مشاوره و راهنمایی های لازم به مصرف کنندگان اشاره کرد. از آنجا که انجمن های حمایت طی سال های اخیر فعالیت خود را آغاز نموده اند به دلیل ناشناخته بودن به عنوان تشکل های شاخص در امور مرتبط با حقوق مصرف کننده و نیز فقدان منابع مالی و سخت افزاری و نبود حمایت کافی نتوانسته است آنچنان که باید و شاید به اهداف مورد نظر دست پیدا کند که امید است با توجه به پتانسیل های این نهاد در تصمیم گیری در خصوص امور مربوط به مصرف کنندگان انجمن ها بتوانند به جایگاهی که در قانون برای آنان دیده شده است دست پیدا کنند تا جاسی خالی این نهاد مردمی در تصمیم سازی های مرتبط با حقوق مصرف کنندگان در زمینه های بهداشت از طرفی مانند برنامه ها و کنفرانس های آموزشی ، درمان ، حقوق شهروندی ، واردات و صادرات ، تدوین استاندارد ها و کیفیت و نظارت ها پر گردد.

■ **زمانیان عضو هیات مدیره استان**

کارشناس اداره صنعت، معدن و تجارت

مبانی حقوقی ونظری حمایت از حقوق مصرف کننده

کامل اطلاع دهد که تعهدات و ادعاهای فروشنده و ارائه‌کننده خدمات بیان شده در هنگام عرضه برآورده نشده است.

ماده ۵- هر مصرف‌کننده حق شکایت دارد و حق دارد که به شکایت وی سریعاً و عادلانه رسیدگی شود و در صورت تشخیص خسارت متناسب را دریافت دارد.

ماده ۶- هر مصرف‌کننده حق دارد از خدمات افراد ماهر و متخصص سازمان فروشنده کالا و خدمات در جهت حصول بیشترین منافع خود در ارتباط با کالا و خدمت خریداری شده بهره گیرد.

ماده ۷- هر مصرف‌کننده حق دارد که انتظار اقدامات فوق‌العاده از سوی فروشنده در هنگام بروز سانحه ناشی از مصرف کالا و خدمات را داشته باشد.

ماده ۸- هر مصرف‌کننده حق دارد متوقع شرافت، درستی و صحت عمل در تمام سطوح سازمان و مؤسسه فروشنده باشد و این اطمینان را داشته باشد که همه الزامات حقوقی در زمینه کالا و خدمات خریداری شده مورد توجه قرار گرفته است.

ماده ۹: هر مصرف‌کننده حق دارد که متوقع کار جمعی و مسئولیت‌پذیری جمعی از سازمان فروشنده کالا و خدمات باشد و این نگرانی را نداشته باشد که به وی گفته شود: «این امر در حوزه وظیفه و مسئولیت من قرار ندارد».

ماده ۱۰- هر مصرف‌کننده حق دارد انتظار قدردانی را از سوی افراد سازمان فروشنده و ارائه‌کننده خدمات به سبب خرید گذشته و خرید آینده خود داشته باشد.

■ **محمدامین علی‌دوست عضو هیأت مدیره انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان خراسان رضوی**

معرفی انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان



انجمن‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در راستای اجرای فصل سوم قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان مصوب مهر ماه سال ۱۳۸۸ مجلس شورای اسلامی تشکیل شده‌اند. این انجمن‌ها بر اساس ماده ۹ قانون حمایت به منظور ساماندهی مشارکت مردمی در اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان به صورت غیردولتی، غیرانتفاعی و دارای شخصیت حقوق مستقل در سراسر کشور و در سه سطح شهرستانی، استانی و ملی ایجاد و با ثبت در وزارت صنعت، معدن و تجارت رسمیت یافته‌اند.

مهم‌ترین مصادیق حقوق مصرف‌کننده که انجمن‌ها می‌توانند در جهت احقاق آن فعالیت نمایند

❶ حق مشارکت در تدوین استانداردها

❷ حق حمایت از مصرف‌کننده در قبال کالا و خدمات زیان‌آور

❸ حق برخورداری از حمایت در برابر روبه‌های فریب‌کارانه

❹ حق برخورد از سلامتی و ایمنی

❺ حق داشتن اطلاع‌رسانی صحیح و کامل

❻ حق برخورداری از بازار رقابتی و ضدانحصار

❼ حق لحاظ شدن تأمین‌نیازهای اساسی در تصمیم‌گیری

❽ حق داشتن جبران خسارت

❾ حق آموزش و افزایش تخصص و مهارت مصرف‌کننده در انتخاب کالاها و خدمات

❿ حق داشتن محیط زیست سالم

⓫ حق داشتن تشکل

⓬ حق برخورداری از خدمات بهینه فروش و پس از فروش

شرایط عضویت در انجمن

به استناد فصل سوم قانون حمایت، آحاد مختلف مردم می‌توانند با رعایت شرایط مندرج در اساسنامه انجمن شهرستان و داشتن شرایط زیر به عنوان عضو عادی در انجمن‌های ثبت نمایند.

الف) تابعیت و متعهد بودن به نظام جمهوری اسلامی ایران

ب) داشتن حداقل ۱۸ سال سن

ج) ثبت درخواست عضویت در سامانه حامیان حقوق مصرف‌کنندگان به آدرس www.hami-ngo.ir

■ نحوه تعیین اعضای هیأت مدیره انجمن‌ها

اعضای هیأت مدیره از میان اعضای عمومی انجمن به روش انتخابی و با نظارت هیأت نظارت بر انتخابات انجمن برای مدت چهار سال انتخاب می‌شوند. هیأت مدیره انجمن‌های استانی و ملی به ترتیب با حضور نمایندگان منتخب انجمن‌های شهرستانی و استانی تشکیل می‌گردند.

■ شرایط متقاضیان عضویت در هیأت مدیره و بازرس انجمن‌ها

بر اساس شرایط مندرج در اساسنامه انجمن شهرستان،

۲- ارائه نظریات مشورتی و همکاری با دستگاه‌های ذی‌ربط اجرایی به جهت اجرا موثر مقررات امور مربوط به حقوق مصرف‌کنندگان.

۳- بررسی شکایت و ارائه خدمات مشاوره‌ای و حقوقی به مصرف‌کنندگان.

۴- ارجاع دعاوی به مراجع ذی‌ربط در صورت درخواست خواهان؛

■ اختیارات انجمن‌های شهرستانی

بر اساس ماده ۷ اساسنامه انجمن‌های شهرستان، وظایف و اختیارات انجمن‌ها به شرح زیر می‌باشد:

۱- دریافت، ارجاع، پیگیری دعاوی و شکایات مصرف‌کنندگان به مرجع ذی‌ربط

۲- مشاوره و ارائه راهنمایی‌های لازم به مصرف‌کنندگان

۳- آموزش مصرف‌کنندگان با تمرکز بر تبیین حقوق مصرف‌کنندگان

۴- جلوگیری از تبانی و ایجاد مراکز انحصاری که منجر به افزایش قیمت و یا تضییع حقوق مصرف‌کنندگان می‌گردد.

۵- انتقال و پیگیری موارد مرتبط با حقوق مصرف‌کنندگان به انجمن استانی و ملی و سازمان‌های دولتی ذی‌ربط

۶- انتشار اطلاعات مورد نیاز مصرف‌کنندگان برای تهیه کالا و خدمات مورد نیاز

۷- فعال کردن اعضا انجمن

۸- تعیین کمیته‌های تخصصی برای انجمن

۹- ارتباط مستمر و موثر با اعضای انجمن

۱۰- برگزاری نمایشگاه‌های مرتبط با حقوق مصرف‌کنندگان

۱۱- حضور در جلسات مرتبط با حقوق مصرف‌کنندگان در سایر دستگاه‌ها

۱۲- سایر وظایفی که طبق قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۱ قانون مزبور به انجمن محول گردیده است.

■ آشنایی با مراجع نظارت بر فعالیت انجمن‌ها

به منظور نظارت بر عملکرد و فعالیت انجمن‌ها در اجرای آیین‌نامه و اساسنامه انجمن‌ها، مرجع نظارتی در سه سطح شهرستانی، استانی و ملی وجود دارد که اداره صنعت، معدن و تجارت شهرستان، سازمان‌های صنعت، معدن و تجارت استان و سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان به ترتیب به عنوان مرجع نظارت بر انجمن‌ها در سطح شهرستان، استان و ملی (کشور) می‌باشند.

■ آشنایی با هیأت نظارت بر انتخابات انجمن‌ها

هیأت نظارت بر انتخابات انجمن‌ها وظیفه نظارت بر فرایند انتخابات را بر عهده دارد این هیأت در سطح ملی مرکب از نمایندگان وزارت صنعت، معدن و تجارت (سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان) و وزارتخانه‌های کشور دادگستری (توزیرات حکومتی)، در سطح استان مرکب از نمایندگان سازمان

رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان:

سیاست و ذات انجمن، حمایت از حقوق مردم است

سال ۹۵ که با تدبیر مقام معظم رهبری اقتصاد مقاومتی اقدام و عمل نام‌گذاری شده است باید بتوانیم در راستای رسالت خویش مبنی بر اهداف عالیه نظام مقدس جمهوری اسلامی در احقاق حقوق مصرف‌کننده گام برداریم.

رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان با بیان این مطلب گفت: امروزه دولت‌ها در راستای کنترل و حمایت از روابط اقتصادی جامعه نه تنها به وضع قوانین می‌پردازند بلکه با وضع قوانین انتظامی از مصرف‌کننده در مقابل تولیدکنندگان و فروشنده‌گان حمایت می‌کنند که بر این اساس سازمان ملل حقوقی اصول ۸ گانه را به عنوان حقوق پایه در نظر گرفته است.

محمد شاهرخی هدف از برگزاری همایش روز ملی حمایت از مصرف‌کننده را این دانست که با این همایش فرصت‌های مورد نیاز برای بنگاه‌های اقتصادی در بخش تولید، توزیع و خدمات فراهم شود تا مسیر آینده و وضعیت آنها مشخص شود.

وی در ادامه با اشاره به لزوم افزایش انگیزه و حساسیت در تولیدکنندگان و ارائه دهنده‌گان خدمات برای رعایت حقوق مصرف‌کنندگان گفت:

از کالاهای واحد‌های تولیدی و ارائه‌کنندگان خدمات تلاش برای برقراری قیمت عادلانه تحویل به موقع و ارائه خدمات مطلوب تشویق مصرف‌کنندگان به استفاده از کالا و خدمات دارای علامت استاندارد و از تأییدیه از مراجع ذی‌صلاح افزایش رقابت‌سازنده بین تولیدکنندگان و ارائه‌دهنده خدمات در راستای ارائه محصولات در سه نوع تندیس طلا، نقره، برنزی از جمله وظایفی است که انجمن به دنبال آن است.

وی بیان کرد: باید بنگاه‌ها با تغییر نگرش نسبت به بازار از سیستم سنتی و تولید مداری به سیستم مدرن مشتری‌مداری روی آورده و رضایت‌مندی مشتریان را در سرلوحه امور خود قرار دهند که با حاکم شدن نظام بهره‌وری و کاهش قیمت تمام شده در بازار خدمات خود را افزایش دهند.

رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان همچنین گفت: مشتری‌مداری و قرار دادن اطلاعات فرایند کار و خدمات در اختیار مراجعه‌کنندگان در دستگاه‌های دولتی، سازمان‌ها، نهادها، بانک‌ها و شهرداری‌ها از وظایف مهم و اساسی این دستگاه‌ها بوده است و باعث تسریع در انجام خدمت و افزایش رضایت‌مندی عمومی خواهد شد و لازم است که هر چه بیشتر و بهتر در زمینه فرهنگ‌سازی عمل شده و دستگاه‌های رعایت حقوق مصرف‌کننده حقوق ارباب‌رجوع مورد تشویق و ترغیب قرار گیرند که در راستای ماده ۶ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان عملکردهای دستگاه‌ها در سطح‌های شهرستانی استانی و ملی مورد ارزیابی می‌گیرد که این مهم در شهرستان تویسرکان صورت پذیرفته و مشخص شده که ادارات این شهرستان است در چهارچوب وظایف خود و مطابق قانون عمل کردند.

وی ادامه داد: در این شهرستان دستگاه‌ها با اعلام مرجع رسیدگی به انتقادات پیشنهادات و شکایات

مراجعه‌کنندگان، معرفی وب‌سایت، رعایت منشور حقوق مراجعه‌کنندگان، اختصاص فضای مناسب برای مراجعه‌کنندگان و امکانات و ایجاد تسهیلات لازم برای استقرار و آسایش آنان در حد متعارف به همراه تسریع در روش‌های ممکن برای انجام کار توانستند رضایت عمومی را داشته باشند.

وی هدف از معرفی تویسرکان به عنوان نخستین شهر که در راستای تکریم ارباب‌رجوع تلاش کرده است را ایجاد با تثبیت و تحکیم ساختار تشویق دستگاه‌های دولتی و عمومی در راستای حمایت موثر از حقوق ارباب رجوع دانست و گفت: مهم‌ترین اهداف این اقدام افزایش اعتماد ارباب‌رجوع، افزایش رقابت بین دستگاه‌ها، شناسایی دستگاه‌های خاطی، افزایش انگیزه و حساسیت دستگاه‌ها اعلام کرد.

بازرس اصلی انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان کشور اظهار کرد: بر اساس فصل سوم قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده مصوب قانون ۸۸ مجلس شورای اسلامی انجمن حقوق مصرف‌کننده، تشکلی غیرسیاسی، غیرانتفاعی، غیر تجاری و غیر دولتی است و بر اساس قوانین جمهوری اسلامی ایران فعالیت می‌کند.

وی هدف از شکل‌گیری انجمن را ساماندهی مشارکت‌های مردمی در اجرای سیاست‌های و برنامه‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان رئیس انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان، وظایف این انجمن را سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، فرهنگ‌سازی و ارتقاء آگاهی، دریافت ارجاع و پیگیری دعاوی و شکایات مصرف‌کنندگان، آموزش مصرف‌کنندگان و تمرکز بر تبیین حقوق مصرف‌کنندگان استاندارد و کیفیت محصول، برگزاری همایش‌ها و سمینارهای آموزشی مرتبط با حقوق مصرف‌کنندگان و در نهایت حضور در جلسات مرتبط با حقوق مصرف‌کنندگان دانست و بیان کرد: این انجمن زیر نظر هیأت نظارت بر انتخابات در مهرماه ۹۴ تشکیل گردید. که در ۳۲۴ شهر ۳۱ استان فعال است.

وی در خصوص برگزاری همایش حقوق مصرف‌کنندگان در استان گفت: دومین دوره همایش حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در ۱۷ خرداد ماه در استان همدان برگزار می‌شود که با توجه به سال گذشته رشد ۱۰۰در صدی در شرکت‌کنندگان پیش‌بینی شده است.

شاهرخی ادامه داد: در این همایش شرکت‌ها بر اساس معیارهای تنظیمی از سوی سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان از جمله کیفیت، قیمت و ... مورد بررسی قرار گرفته‌اند و شاخص‌های مورد نیاز با دقت ارزیابی و نظر کارشناسان ذی‌ربط استاندارد، جهاد کشاورزی، دانشگاه علوم پزشکی، صنعت معدن و تجارت، استانداری و ... در این خصوص در نظر گرفته شده که طی مراحل مختلف انتخاب برگزیدگان انجام شده است.

وی ادامه داد: امیدواریم دومین همایش حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان بتواند آغازی برای رشد و تعالی حقوق مردم باشد و در سالهای آینده روز به روز در این راه موفق باشیم.



حقوق مصرف‌کننده

■ حق حمایت از مصرف‌کننده در قبال کالا و خدمات زیان‌آور

■ حق برخورداری از حمایت در برابر روبه‌های فریب‌کارانه

■ حق برخورداری از سلامت و ایمنی

■ حق داشتن اطلاع‌رسانی صحیح و کامل

■ حق برخورداری از بازار رقابتی و ضد انحصار

■ حق داشتن جبران خسارت

■ حق داشتن تشکل

■ حق خدمات بهینه فروش و پس از فروش

■ حق محیط زیست سالم

■ تأمین نیازهای اساسی در تصمیم‌گیری‌ها

امام علی (ع) – غررالحکم

خداوند سبحان

حقوق بندگان را مقدم بر حقوق خود قرار داده

و هر که حقوق بندگان خدا را رعایت کند این کار او را به رعایت حقوق خداوند هم برساند .

آنچه از تاریخ برمی‌آید آن است که در گذشته مصرف‌کنندگان از جنبه‌های گوناگون در معرض بی‌عدالتی و آسیب‌دیدگی قرار داشتند؛ مانند ناآگاهی از فرایند تولید کالاها و ترکیبات آنها، عوارض و خطرهای ناشی از مصرف کالاهای زاینبار، ناآگاهی از شیوه صحیح مصرف کالا و شرایط نگهداری آن، تبلیغات نادرست، شرایط غیرمنصفانه معامله و قیمت، ضعف خدمات پس از فروش، عدم پایبندی تأمین‌کننده کالا به تعهداتی نظیر گارانتی و… از این‌رو در چند دهه گذشته در کشور،‌های مختلف تلاشی وسیعی در تعریف و تبیین حقوق مصرف‌کننده و حمایت از آن مبذول شده و هر روز نیز بسر تقویت آن افزوده می‌شود.

در قرآن مجید به طور صریح و مکرر به کم‌فروشی اشاره شده و به شدت تنقید گردیده است و بالاتر از آن قرآن کریم کم‌فروشی را موجب ویران شدن شهر مدین و نابود شدن قوم آن معرفی کرده است، در ۶ سوره از ۱۱۴ سوره قرآن کم‌فروشی مورد مذمت قرار گرفته است مانند: سوره مطففین که این سوره مبارکه که به نام کم‌فروشان معرفی شده است: وای به حال کم‌فروشان آنان که وقتی چیزی را با پیمانه یا وزن از مردم تحویل می‌گیرند کاملاً حق خود را استیفاء می‌کنند ولی وقتی چیزی را تحویل مردم می‌دهند در پیمانه و وزن کمتر می‌دهند. آیا آنها عقیده ندارند که بعد از مرگ زنده خواهند شد و به روز بزرگ رستخیز ایمان ندارند، روزی که تمام مردم در پیشگاه خداوند برای تعیین سرنوشت خود می‌ایستند، دنباله این سوره شریفه دربارہ کسبالی است که ایمان ندارند و عنایلی است که در انتظار آنها است.
تطفیف که مطففین از آن گرفته شده است در لغت به معنای اندک و کم است و مطفف

حقوق مصرف‌کننده کدام است؟

به کسی اطلاق می‌شود که از چیزی بکاهد و آن را از حد واقعی آن کم کند و آن را اندک کند، حال آن چیز ممکن است جنسی باشد که به دیگری می‌فروشد و یا کاری باشد که برای فردی انجام می‌دهد و یا حتی ممکن است بهای چیزی باشد که می‌پردازد و یا مزد کاری باشد که می‌پردازد در واقع امکان تطفیف کردن و کاستن فقط در داد و ستد نیست بلکه در هر معامله‌ای ممکن است. به علت فقدان برابری و تعادل در شرایط تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان، دولت‌ها به یاری مصرف‌کننده که طرف ضعیف تر رابطه محسوب می‌شد، پرداختند. مصرف‌کنندگان از جنبه‌های گوناگون در معرض بی‌عدالتی و آسیب‌دیدگی قرار داشتند مانند ناآگاهی از فرایند تولید کالاها و ترکیبات آنها و عوارض و خطرهای ناشی از مصرف کالاهای زاینبار، تبلیغات نادرست تولیدکنندگان، شرایط غیرمنصفانه معامله و… بنابراین، در کشورهای پرمرمند از آثار صنعتی شدن، حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در زمره اهداف مهم دولت‌ها قرار گرفت. یکی از روش‌های حمایت از مصرف‌کننده، تدوین و اجرای قوانین خاص ناظر بر روابط میان تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان بوده است. لازم به ذکر است که پیدایش استانداردها و نظام‌های کیفیتی کمک شایانی به تحقق حقوق مصرف‌کننده کرده‌اند، اما علی‌رغم وجود مقررات گوناگون ناظر بر تولید کالاها و نظام‌های کنترل کیفیت، ممکن است در رعایت الزامات پیش‌بینی شده برای تولید کالاها سهل‌انگاری شود و به سبب نقص در طراحی یا ویژگی‌های مورد نظر در مواد اولیه، یا وجود نقص در هر یک از مراحل تولید، کالاهایی ناقص، معیوب، خطرآفرین یا فاقد کیفیت لازم تولید گردد.

طبق نظریه تقصیر، مصرف‌کننده باید تقصیر تولیدکننده را اثبات

حاکمیت تفکر استراتژیک بر مدیران و تأثیر آن بر مصرف‌کنندگان



مصرف‌کننده ایجاد می‌کند، مزیت رقابتی می‌آفریند. این کار ازطریق فهم قواعد جامعه و بازی و پاسخگویی خلاقانه به آن انجام می‌شود، و این امر در محیط ناپایدار و متحول کسب‌وکار، یک رویکرد بی‌نظیر است. تفکر استراتژیک در قالب قواعد «ساده و عمیق» ظاهر می‌شود. این قواعد مدل ذهنی خاصی را ایجاد کرده و مبنای تصمیم‌گیری‌های روزانه تا جهت‌گیری کلی سازمان خواهد بود. تفکر استراتژیک برای سازمان و ذینفعان آن انگیزه و تعهد ایجاد می‌کند. این انگیزه و تعهد از طریق قدرتی به وجود می‌آید که در «حقیقت» ساده و درعین حال جذاب است. به قول آنتونی سن اکسوپوری (A.S.EXUPERY) «اگر می‌خواهید کشتی بسازید لازم نیست مردم را فرخوانید و برای هر کن وظیفه ای مشخص سازید، بلکه کافی است به آنان عظمت بی‌پایان دریا را نشان دهید». تفکر استراتژیک به همراه یک برنامه استراتژیک، هم برای سازمان و هم برای مصرف‌کنندگان، حالتی ایده‌آل برنیده می‌شود هر چند در نظر مصرف‌کننده این دو از اعتبار و اهمیت یکسانی برخوردار نیستند و تفکر استراتژیک حایز اهمیت بیشتری است. همانطـوری که در توصیف و تشریح ایـن رویکرد (تفکر استراتژیک) بسیار اشاره شده، مشتریان یا مصرف‌کنندگان بهـ عنوان تأمین‌کنندگان منابع مالی از جایگاه بالایی برخوردارند. توجه به مشتریان است که ضامن رشد و بقاـ سازمان است این جایگاه را از دو

کند تا بتواند خسارت وارد شده به خود را مطالبه کند. بر اساس نظریه تضمین نیز تولیدکننده موظف است سلامت کالا را هنگام عرضه به بازار تضمین کند تا در صورت معیوب بودن کالا به دلیل عدم رعایت این تعهد، مسئول شناخته شده و دیگر نیاز به اثبات تقصیر وی نباشد، ولی طبق نظریه «مسئولیت محض» در صورت وجود عیب در کالا و وارد شدن خسارت به مصرف‌کننده، نیاز به اثبات تقصیر تولیدکننده نیست و تولیدکننده مسئول شناخته شده و باید بچران زیان کند.
همانطور که ملاحظه می‌شود، نظریه تقصیر یک بار اثباتی دارد. بار اثباتی که بر دوش مدعی قرار می‌گیرد و در نتیجه طبق این قانون به عهده خریدار قرار گرفته که باید تقصیر تولیدکننده را ثابت کند. به این ترتیب در صورت وجود عیب در کالا، تولیدکننده در گوشه امن دعاو قرار گرفته و همه مسئولیت دعاو بر عهده خریدار است تا مثلاً ثابت کند سیستم سوخت‌رسانی خودرو از ابتدا اشکال داشته است. در نظریه تضمین نیز اشکالاتی وجود دارد امـ از اینکه امکان شرط خلاف آن یعنی ندادن تضمین وجود دارد و بنابراین برای تکمیل حمایت همه‌جانبه از مصرف‌کننده، تولیدکننده باید مسئولیت محض داشته باشد، بدین معنا که عواقب ناشی از عیب در کالا در هر شرایطی بر عهده تولیدکننده است.

بهـ طور کلی می‌توان حقوق زیر را برای مصرف‌کنندگان در نظر گرفت:

ارائه اطلاعات کامل به مصرف‌کننده پیش از ورود به بازار و آگاهی از مؤلفه‌های مختلف تولید و عرضه کالاها و خدمات است. فراهم آوردن امکانات انتخاب و افزایش قدرت انتخاب و دستیابی به کالا و خدمات مورد تقاضای مصرف‌کننده است. حمایت جدی دولت

از مصرف‌کننده در تحقق دو مرحله قبل و برخورد با تخلفات موردی صاحبان واحدهای صنفی (تولیدکننده و عرضه‌کننده) توسط دولت است.

– حق به دست آوردن کالاها و خدمات با کیفیت سالم و استاندارد/
– حق برخورداری از اطلاعات لازم در مورد کالاها و خدمات مانند تاریخ تولید و مصرف، کاتالوگ‌ها، فهرست بها و دفترچه راهنما و مشخصات کالا/
– حق رؤیت و دستیابی به نمونه کالاها/
– حق برخورداری از حمایت دولت در صورت وقوع برخی تخلفات از سوی صاحبان واحدهای صنفی مانند ارائه کالا به قیمت نامناسب، افت کیفیت، عدم درج قیمت، عدم رعایت استاندارد و…/
– حق دریافت کالاها و خدمات بهداشتی و سالم

–

حق شکایت از متخلفان اقتصادی به مراجع ذی‌ربط آگاهی از اطلاعات لازم در زمینه خصوصیات کالاها، بهره‌مندی از قدرت انتخاب و مهمتر از همه حق دادرسی برای جبران خسارت در اثر استفاده از کالای معیوب و سهولت هر چه بیشتر این روند برای مصرف‌کننده.
تحقق موارد فوق نیز تنها در فضای رقابتی تولید و وجود سازوکارهای حقوقی مورد نیاز که ذکر کرد، قابل حصول خواهد بود و هرگونه سیاست‌های غیراصولی در جهت حمایت از مصرف‌کننده از جمله تثبیت قیمت‌ها و پرداخت پارانله (به نحوی که در کشور انجام می‌شود) نه‌تنها وضع مصرف‌کننده را بهبود نمی‌بخشد، بلکه این مصرف‌کننده است که باید هزینه‌های ناشی از سیاست‌گذاری‌های غلط همانند افزایش الودگی، استفاده از محصولات نامرغوب و… را نیز بپردازد.

■

عضو هیات‌مدیره انجمن حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان استان

در همایش حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در نویسركان

شرکت‌های برتر استان وادارات برتر شهرستان تجلیل مے شوند

فرماندار نویسركان از برگزاری همایش حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان با حضور معاون وزیر صنعت، معدن و تجارت در نویسركان خبر داد.
حبيب مومبوند اظهار کرد: این همایش ۱۷ خردادماه امسال از ساعت ۱۰:۳۰ تا ۱۲ در سالن فردوسی با حضور معاون وزیر صنعت معدن تجارت، استاندار همدان و مسئولان استانی و شهرستانی برگزار می‌شود.
وی تجلیل از شرکت‌های برتر استانی و ادارات برتر شهرستانی را از برنامه‌های جانبی این همایش بیان کرد، گفت: در این نمایشگاه توانمندی‌های شهرستان همدان و مسئولان استانی و شهرستانی برگزار می‌شود.
وی تجلیل از شرکت‌های برتر استانی و ادارات برتر شهرستانی را از برنامه‌های جانبی این همایش بیان کرد، گفت: در این نمایشگاه توانمندی‌های شهرستان همدان و مسئولان استانی و شهرستانی برگزار می‌شود.
وی تجلیل از شرکت‌های برتر استانی و ادارات برتر شهرستانی را از برنامه‌های جانبی این همایش بیان کرد، گفت: در این نمایشگاه توانمندی‌های شهرستان همدان و مسئولان استانی و شهرستانی برگزار می‌شود.
وی تجلیل از شرکت‌های برتر استانی و ادارات برتر شهرستانی را از برنامه‌های جانبی این همایش بیان کرد، گفت: در این نمایشگاه توانمندی‌های شهرستان همدان و مسئولان استانی و شهرستانی برگزار می‌شود.

۱	بهریستی
۲	کار، تعاون و رفاه اجتماعی
۳	شهرداری
۴	راه‌وشهرسازی
۵	تأمین اجتماعی
۶	اتاق اصناف
۷	صنعت، معدن و تجارت
۸	جهادکشاورزی
۹	محیط زیست
۱۰	هلال‌احمر



مومبوند راه‌اندازی و احیای واحدهای تعطیل و نیمه‌تعطیل را از دیگر برنامه‌ها اعلام کرد و افزود: در این راستا ۸ پروژه نیمه فعال و تعطیل شهرستان با حضور رئیس بانک کشاورزی استان بررسی و مشکلات آنها برطرف شد و در صورت فعال شدن این ۸ طرح برای بیش از ۱۵۰ نفر اشتغالزایی ایجاد می‌شود.
وی با اشاره به وجود شهرک‌های صنعتی در شهرستان و معافیت مالیاتی در بخش قلقارود، جذب سرمایه‌گذار بسا دید اقتصادی برای سرمایه‌گذار را از اولویت‌های کاری عنوان و تصریح کرد: ما آمادگی مهیا نمودن صفر تا ۱۰۰ شرایط و ظرفیت‌های قانونی برای سرمایه‌گذار را در شهرستان داریم.
مومبوند با تأکید بر جلوگیری از خام‌فروشی و ایجاد چرخه تولید برای جلودگیری از فروش صنایع نویسركان با برند شهرهای دیگر با استفاده از ظرفیت سرمایه‌گذار را از دیگر برنامه‌های خود در شهرستان اعلام کرد و افزود: توجه به صنایع کوچک، متوسط و مشاغل خانگی برای اشتغالزایی بسیار مهم و در دستور کار ما قرار دارد.

فرماندار نویسركان با اشاره به وجود کارخانه‌های داروسازی در شهرستان، تأکید کرد: نویسركان می‌تواند در خصوص تولید دارو به عنوان پابلوٲ قرار بگیرد. وی توجه به صنایع خرد و دستی مانند نقل و نبات نویسركان، شاطه حلوائی و همچنین تولیدات دستی و خانگی را مهم ارزیابی کرد و افزود: در این زمینه‌ها نیز در شهرستان جای کار بسیاری وجود دارد که باید در این زمینه‌ها هم ورود پیدا کرده و برندسازی کنیم، وی رسیدن به شعار امسال را توجه به شعار سال قبل مبنی بر "دولت، ملت، همدلی و هم‌زبانی" اعلام کرد و افزود: این دولت فرآنجاهی بوده و از تمام جریان‌های سیاسی در آن مسئولیت دارند که در شهرستان هم باید بتوانیم با همدلی و هم‌زبانی بیشتر زمینه تثبیت جمعیت و حتی مهاجرت معکوس به شهرستان را داشته باشیم. مومبوند با تأکید بر اینکه ما نقد سازنده را با جان و دل می‌پذیریم، گفت: عملکرد دولت، عملکرد نظام است و تخریب ناعادلانه دولت تخریب نظام محسوب می‌شود.

باشیم. وی بروز شدن و تنوع در طرح‌ها، رنگ‌ها و نقشه‌های صنعت فرش و میل را مهم ارزیابی کرد و افزود: نویسركان در زمینه گردشگری طبیعی، تاریخی و جذب توریست هم ظرفیت بالایی دارد که توجه به زیرساخت‌ها نیز در این زمینه بسیار مهم است.
فرماندار نویسركان با اشاره به ایجاد زیرساخت‌هایی مانند هتل و راه‌های شهرستان جهت جذب گردشگر گفت: دوبنده شدن راه‌های شهرستان که با پیگیری‌های نماینده و مسئولان در دستور کار دولت تدبیروامید قرار گرفته در کاهش تصادفات و جذب گردشگری نقش زیادی دارد و توجه و توسعه جاده نویسركان به همدان نیز از سمت گنجنامه که دارای چشم‌انداز بسیار زیبایی نیز هست در دستور کار قرار دارد. وی با اشاره به این مهم که نویسركان با وجود ۱۱۰ واحد مرغداری در تولید گوشت مرغ مقام اول استان را به خود اختصاص داده است، گفت: خوشبختانه نویسركان در تولید تخم‌مرغ مقام اول را دارد.