

«О РАБОТЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КОЛПИНО»

ДОКЛАДЧИК: ГЛАВА МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ ВНУТРИГОРОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ГОРОД КОЛПИНО
ДМИТРИЙ ФЕДОРОВИЧ КОХНО

ОРГАНЫ ВЛАСТИ В СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- *органы государственной власти,*
 - *органы местного самоуправления,*
 - *общественные объединения потребителей*
-
- Органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить **оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан, поскольку они максимально приближены к населению.** Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав в рассматриваемой области.

ПОЛНОМОЧИЯ МУНИЦИПАЛИТЕТА В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:
рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);
разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

ОДИН ИЗ ОСНОВНЫХ АСПЕКТОВ РАБОТЫ С НАСЕЛЕНИЕМ: ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- оказание бесплатной юридической помощи гражданам в рамках досудебного урегулирования споров и при обращении граждан в суды в рамках компетенции муниципалитета
- повышение правовой грамотности населения
- изучение при работе с населением конкретных сфер (жилищно-коммунальные услуги, бытовое обслуживание населения, медицинские услуги, транспортные услуги, строительство, купля-продажа товаров) для дальнейшей проработки проблемных участков с целью повышения уровня комфорта проживания граждан на территории муниципалитета (путем анализа, поступающих устных и письменных обращений, обращений через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»)
- организация оперативной работы по реализации законодательства по защите прав потребителей на территории МО г. Колпино на основе безвозмездности, беспристрастности, индивидуального подхода к каждому потребителю
- осуществление комплекса мер, направленных на соблюдение исполнителями услуг, изготовителями, продавцами положений действующего законодательства

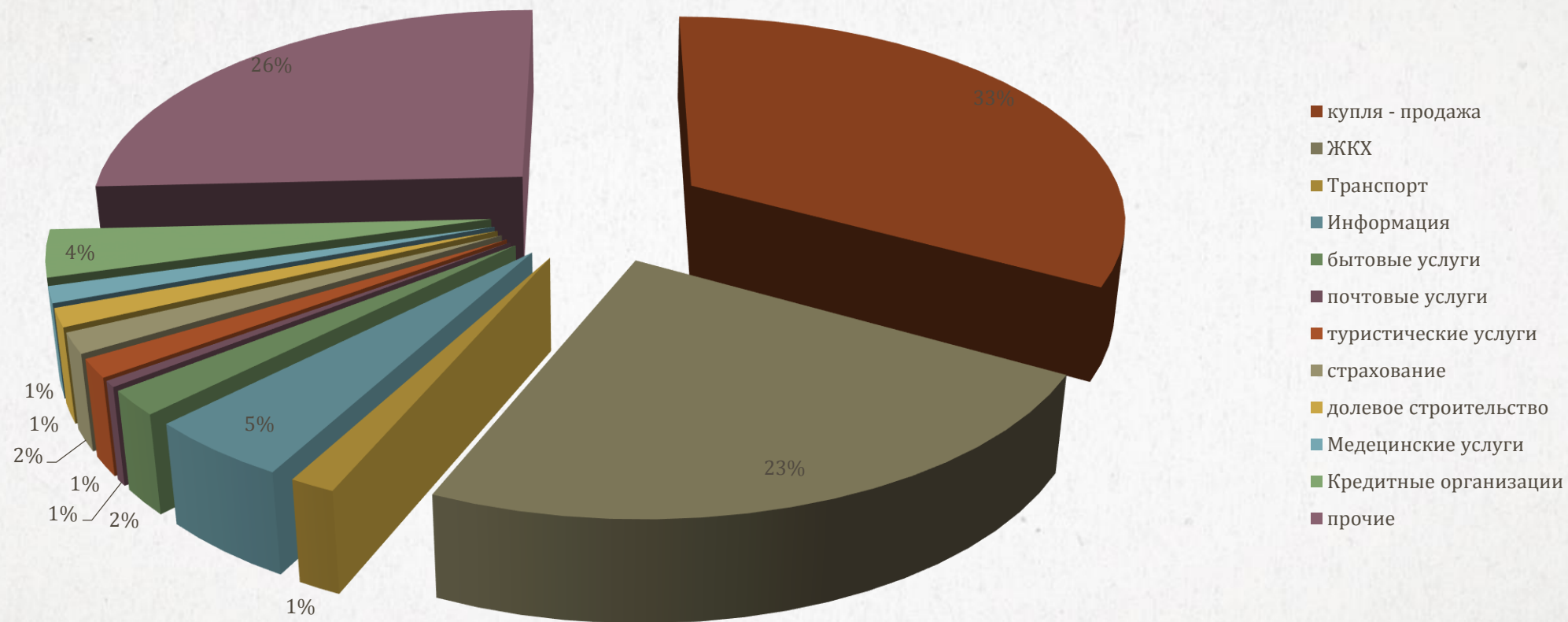
АЛГОРИТМ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛИТЕТА В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ (ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН) НАРУШЕНИЙ НОРМ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА СО СТОРОНЫ ХОЗЯЙСТВУЮЩИХ СУБЪЕКТОВ

- определение сфер (купля-продажа товаров, работы, услуги, включая транспорт, медицину, страхование, ЖКХ), в которых происходят ущемления прав граждан через анализ поступающих обращений
 - формирование позиции по устранению нарушений действующего законодательства со стороны хозяйствующих субъектов
 - в рамках полномочий органа местного самоуправления направление уведомлений хозяйствующим субъектам в рамках досудебного урегулирования вопросов
 - в случае непринятия мер со стороны хозяйствующих субъектов по урегулированию вопроса направление сведений в соответствующие контролирующие органы
-

КОЛИЧЕСТВО ПОСТУПАЮЩИХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН СВИДЕТЕЛЬСТВУЕТ О ВОСТРЕБОВАННОСТИ СРЕДИ НАСЕЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОКАЗЫВАЕМЫХ МУНИЦИПАЛИТЕТОМ



Динамика изменений количества обращений потребителей г. Колпино в связи с нарушением их прав в процентном соотношении





В **2024** году

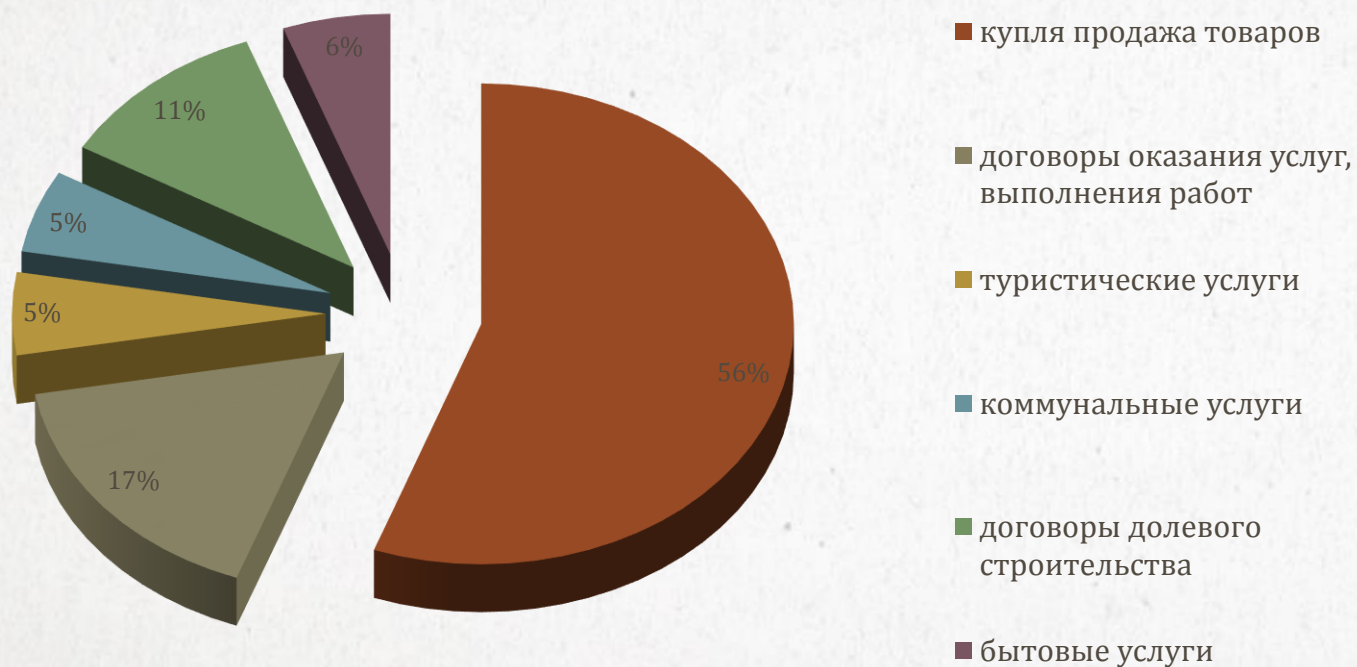
РАССМОТРЕНО ОБРАЩЕНИЙ (ПИСЬМЕННЫХ, УСТНЫХ) ГРАЖДАН, ПРОВЕДЕНО КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ **708**

РАССМОТРЕНО УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРОВЕДЕНО КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ИХ ПРАВ **627**;

РАССМОТРЕНО В СООТВЕТСТВИИ С ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ **81** ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, СВЯЗАННЫЕ С НАРУШЕНИЕМ ИХ ПРАВ.

ОКАЗАНА ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В СОСТАВЛЕНИИ ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ **23**, ПРИНЯТО УЧАСТИЕ В СУДЕБНЫХ ПРОЦЕССАХ ПО СПОРАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В КАЧЕСТВЕ УПОЛНОМОЧЕННОГО ОРГАНА, ВСТУПАЮЩЕГО В ПРОЦЕСС В ЦЕЛЯХ ДАЧИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ПО ДЕЛУ **7**

Основные темы судебных разбирательств в процентном соотношении от общего количества судов



Участие органов местного самоуправления в делах по спорам о защите прав потребителей в качестве уполномоченных органов, на которые возложена обязанность по осуществлению защиты прав потребителей, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу, определено Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

ПРИМЕР: ОБРАЩЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ПО ВОПРОСУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК НАЗЕМНЫМ ГОРОДСКИМ ТРАНСПОРТОМ, УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ПЕРЕВОЗОК

- анализ поступающих обращений
- проведение через СМИ муниципалитета дополнительного опроса населения по рассматриваемым проблемам (изменение маршрутов следования транспорта, введение дополнительных маршрутов следования, увеличение подвижного состава, сокращение интервалов движения, качество оказываемых перевозчиком услуг)
- проведение исследований движения наземного городского пассажирского транспорта на территории муниципалитета (силами специалистов) с целью подготовки конкретных предложений и корректировок
- по результатам проведенной работы формирование и направление соответствующих предложений профильным органам власти, перевозчикам (хозяйствующим субъектам) с целью повышения качества оказываемых услуг, снятия социальной напряженности в конкретной сфере

С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ПРАВОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

ИНФОРМИРОВАНИЕ И ПРОСВЕЩЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЯВЛЯЕТСЯ ОДНОЙ ИЗ ПРИОРИТЕТНЫХ ЗАДАЧ, СТОЯЩИХ ПЕРЕД
МУНИЦИПАЛИТЕТОМ

ПОВЫШЕНИЕ ПРАВОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗАНО С
ОТСУТСТВИЕМ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ

анализ структуры поступающих обращений граждан



**издание просветительской литературы по соответствующей тематике
(практическое пособие по защите прав потребителей при оказании
жилищно-коммунальных услуг, финансовая грамотность)**
