

Реализация защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Колпино

Докладчик: Главный специалист отдела работы с населением
местной администрации внутригородского муниципального образования
города федерального значения Санкт-Петербурга город Колпино
Хлюстина Татьяна Юрьевна

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;

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 в рамках досудебного урегулирования споров и при обращении граждан в суды в рамках компетенции
- Повышение правовой грамотности населения
- Изучение при работе с населением конкретных сфер, услуг таких как (ЖКХ, питание, медицинские услуги, транспортные услуги) 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

ИТОГ: осуществление мер по созданию оптимальных подходов к механизму реализации функций местного самоуправления МО г. Колпино по защите прав потребителей.

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 потребителей

Формирование позиции по устранению нарушений действующего законодательства со стороны хозяйствующих субъектов

В рамках полномочий органа местного самоуправления направление уведомлений х/с в рамках досудебного урегулирования вопросов

В случае непринятия мер направление сведений в соответствующие контролирующие органы для принятия мер в рамках компетенции



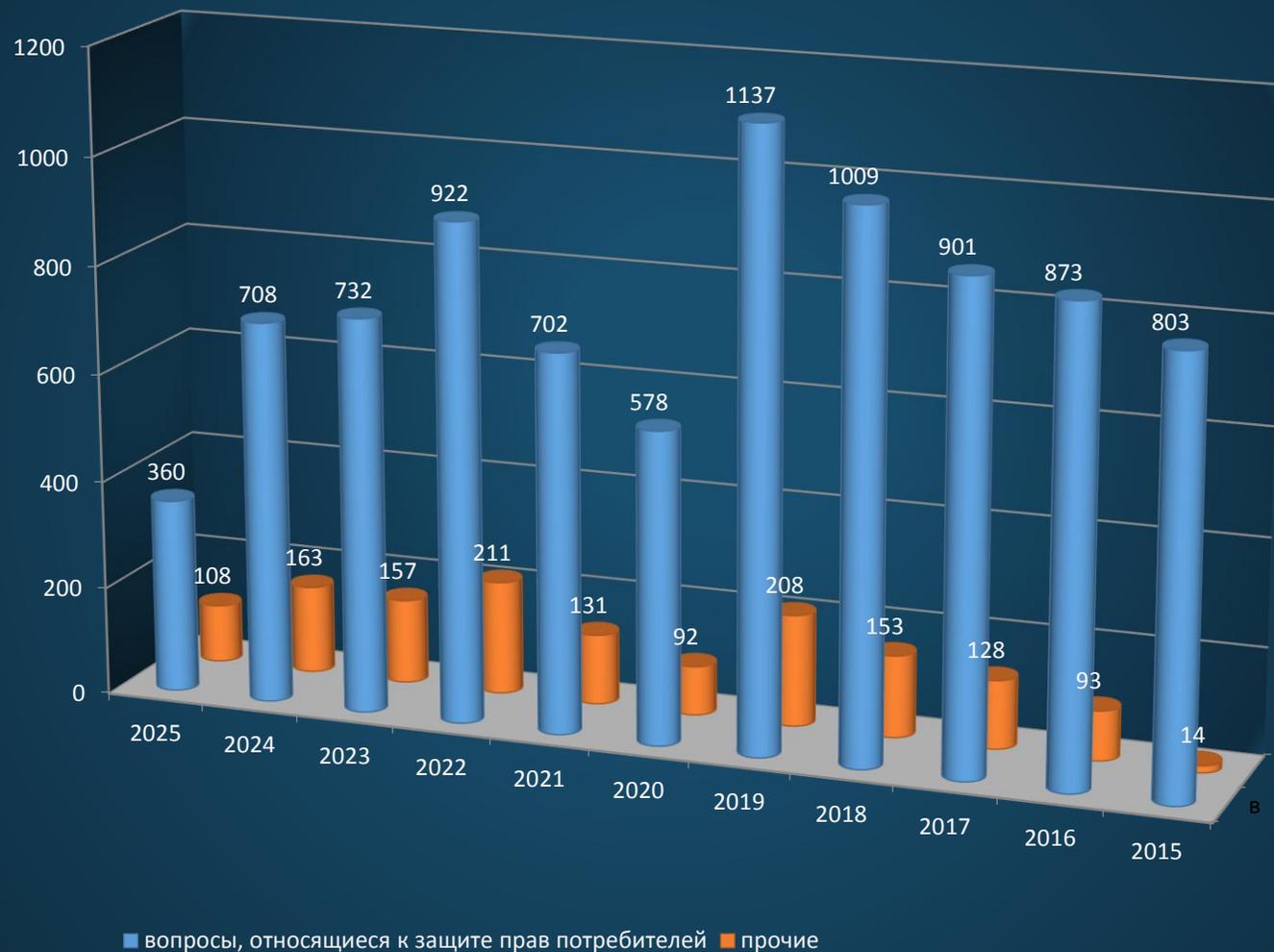
ЗА 2025 ГОД

С целью взаимодействия с населением муниципального образования, в том числе решения вопроса местного значения осуществление защиты прав потребителей Закона Санкт-Петербурга от 23.09.2009 N 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» муниципалитетом в течение 2025 года проведена работа в соответствии со ст. 44 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» по осуществлению защиты прав потребителей на территории МО г. Колпино:

- рассмотрено жалоб (письменных, устных) граждан, проведено консультирование населения по вопросам защиты их прав и законных интересов **360**;

- оказана помощь потребителям в составлении исковых заявлений, принято участие в судебных процессах по спорам о защите прав потребителей в качестве уполномоченного органа, вступающего в процесс в целях дачи заключения по делу **40**.

Динамика изменения количества обращений граждан



ПРИЕМ ГРАЖДАН СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛА ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ЕЖЕДНЕВНО

В отдел за **2025** год поступило **360** обращений граждан. Обращения и заявления жителей по вопросам, относящимся к компетенции отдела рассмотрены в порядке, установленном действующим законодательством РФ, обеспечено объективное и своевременное рассмотрение обращений, приняты в рамках полномочий отдела меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

За 2025 год специалистами отдела МАМО г. Колпино направлено письменных уведомлений и разъяснено в устной форме около 20 хозяйствующим субъектам, осуществляющих деятельность в сферах работ, услуг (включая ЖКХ, транспорт, изготовление товаров, купли-продажи товаров) о нормах действующего законодательства, которые необходимо соблюдать при работе с потребителями.

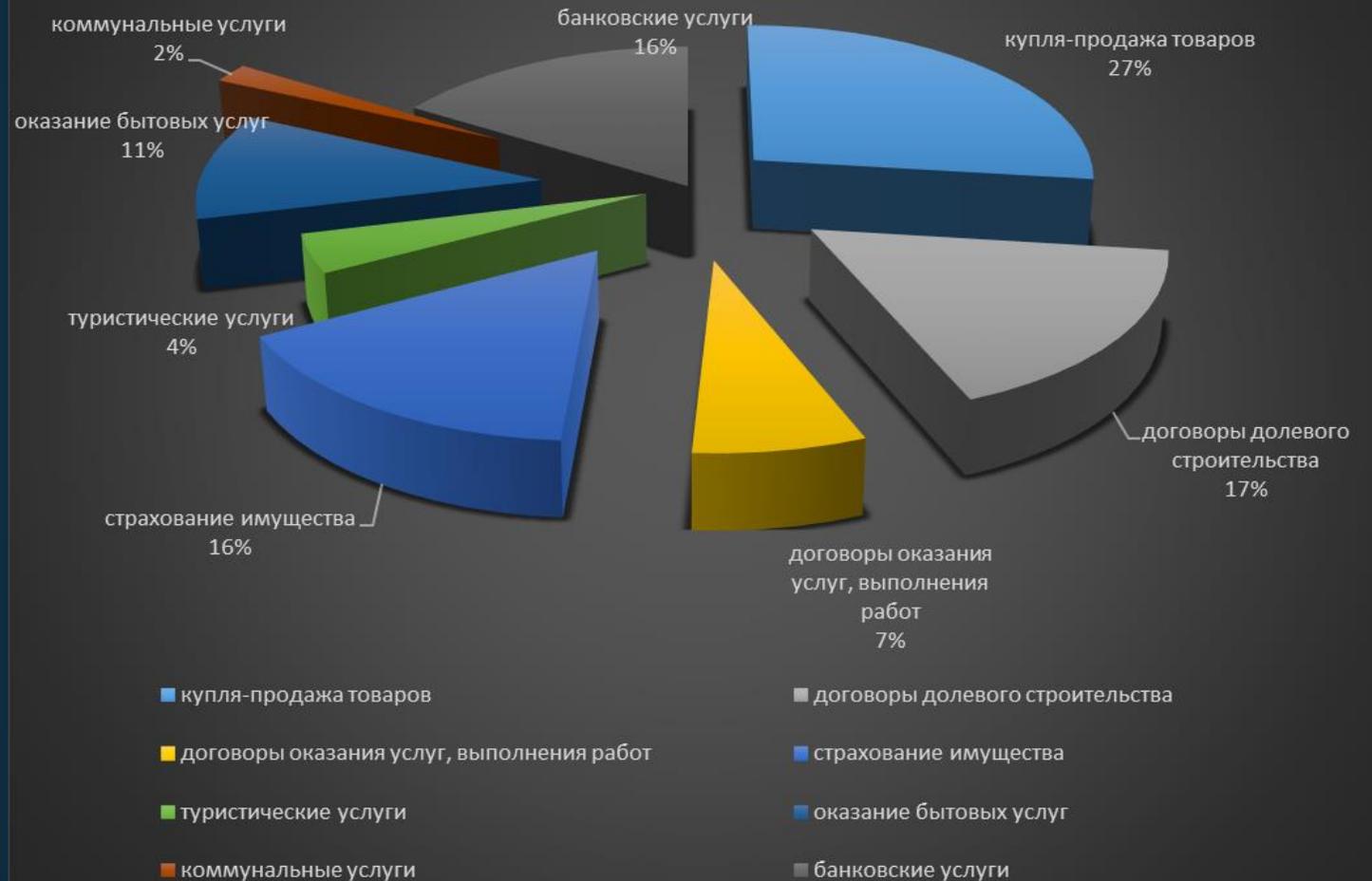
Оказана помощь потребителям по составлению исковых заявлений 40, по привлечению судами общей юрисдикции принято участие в 20 судебных процессах по спорам о защите прав потребителей в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований.

СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА НАСЕЛЕНИЯ

Восстановлению нарушенных прав потребителей в судебном порядке предшествует оказание безвозмездной правовой помощи потребителям специалистами отдела защиты прав потребителей с разъяснениями норм действующего законодательства, подлежащими применению в конкретной ситуации.

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 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Основные темы судебных разбирательств в процентном соотношении от общего количества судов



С ЦЕЛЬЮ СОЗДАНИЯ КОМФОРТНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СРЕДЫ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛИТЕТА

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 ЦЕЛЮ 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 медицинских услуг, финансовая грамотность)

В 2025 году было издано
«Практическое пособие по защите прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг»