

О работе с обращениями граждан по защите прав потребителей за 6 месяцев 2024 года

Местное самоуправление осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», другими федеральными законами, конституциями, уставами субъектов Федерации, законами субъектов Федерации.

Местное самоуправление обеспечивает не только самостоятельность решения населением всех вопросов местного значения, но и организационное обособление управления местными делами в системе управления обществом, а также создает условия для приближения власти к населению, для гибкой системы управления на местах, хорошо приспособленной к местным особенностям.

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования, в порядке статьи 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

На территории Новгородской области образованы 22 муниципальных образования. Работа по защите прав потребителей в большинстве случаев проводится специалистами экономических комитетов (отделы экономики и торговли), либо профильными комитетами и отделами - отдел жилищного хозяйства, отдел коммунального хозяйства, финансово-экономический отдел и др.

В целях обеспечения максимального участия в реализации мероприятий, входящих в Комплекс мер, направленных на информирование граждан об их правах и обязанностях, за 6 месяцев 2024 года специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 5103 обращения, что практически в 1,6 раза ниже аналогичного периода прошлого года (6 мес. 2023 г.- 8123 обращения).

Снижение произошло за счет снижения в 2,5 раза поступивших обращений в сфере ЖКХ (6 мес. 24 г.- 2298, 6 мес. 23 г.- 5682).

Если говорить о структуре обращений, то наибольшая часть обращений 45,0 % (2298 обращений) приходится на сферу ЖКХ, 29 % на сферу (1470 обращений) на сферу образовательных услуг, 37,0 % (886 обращений) на прочие виды деятельности, 2 % (156 обращений) на сферу транспортных услуг, 2,6 % (133 обращения) приходится на сферу торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами).

Все обращения рассмотрены, по результатам рассмотрения выявлено 180 нарушений норм законодательства, дано 3167 консультаций в сфере соблюдения законодательства о защите прав потребителей, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 8 гражданам; через сайты, печатные и электронные СМИ дано 633 консультации и разъяснения, в адреса представителей сферы бизнеса было направлено 243 информационных материала.

Так, по результатам отчетов Муниципальных образований за 1 полугодие 2024 года о деятельности специалистов, направленной на защиту прав граждан, следует отметить, что наибольшее количество поступивших обращений, рассмотрено специалистами:

- Комитета потребительского рынка и услуг Администрации Великого Новгорода – 1576 обращений, что от общего числа обращений составляет 31,0 %;
- Новгородского муниципального района – 1445 обращений (28,0 %);
- Чудовского муниципального района – 775 обращения (15,0 %);

- Шимского муниципального района – 671 обращений (13,0 %);
- Маловишерского муниципального района – 204 обращений (4,0 %);
- Маревского муниципального района -151 обращение (3,0 %).

Активно работа по консультированию граждан была проведена также специалистами:

- Новгородского муниципального района –1445 обращений (46,0 %);
- Шимского муниципального района- 650 обращений (21,0 %);
- Чудовского муниципального района- 460 обращения (14,5 %);
- Маревского муниципального района – 151 обращение (4,8 %);
- Маловишерского муниципального района-96 обращений (3,0 %);
- Боровичского муниципального района- 82 обращения (2,6 %);
- Любытинского муниципального района- 75 обращений (2, 4 %);
- Окуловского муниципального района – 52 обращения (1,6 %);
- Волоотовского муниципального района –46 обращений (1, 5 %);

За первое полугодие 2024 года не проводилась работа по консультированию граждан только специалистами комитета потребительского рынка и услуг Администрации Великого Новгорода.

Хочется отметить муниципальные районы, в которых за 6 месяцев 2024 года произошло значительное увеличение числа проведенных консультаций граждан, а также рассмотренных обращений: Новгородский (с 1075 обращений за 6 мес. 2023 г. до 1445 обращений за 6 мес. 2024 г; Чудовский (с 264 за 6 мес. 2023 до 460 за 6 мес. 2024 г.), Боровичский (с 45 за 6 мес. 2023 до 82 за 6 мес. 2024).

Необходимо отметить снижение числа рассмотренных обращений граждан по сравнению с первым полугодием 2023 года таких муниципальных районов как: Поддорский с 32 за 6 мес. 2023 до 24 за 6 мес. 2024; Мошенской с 10 за 6 мес. 2023 до 5 за 6 мес. 2024 .

Защита прав потребителей представляет собой целый комплекс правовых аспектов, связанных с нарушением продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ и услуг) прав потребителей.

Сайт Администраций муниципальных районов Новгородской области является дополнительным средством для обеспечения возможности направления гражданам разъяснений в электронном виде по вопросам защиты их прав.

В целях обеспечения доступа жителей районов к правовой, новостной информации в сфере защиты прав потребителей специалистами Администраций муниципальных районов области осуществляется регулярное размещение информации по защите прав потребителей и других материалов на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на официальных сайтах Администраций муниципальных районов создан единый интернет-ресурс Новгородской области «Защита прав потребителей» и специальный раздел «Защита прав потребителей».

За 1 квартал 2024 года специалистами муниципальных районов Новгородской области на официальном сайте районов в сети Интернет размещено 440 материалов по защите прав потребителей (информации по защите прав потребителей, памятки и др. материалы).

В целях повышения эффективности реализации Закона «О защите прав потребителей» на территории Новгородской области в части реализации потребителями своих законных прав, обеспечения их соблюдения наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей, оказания информационно-консультационной помощи, в целях недопущения нарушений прав потребителей будет продолжена совместная работа Управления Роспотребнадзора по Новгородской области, государственных органов исполнительной власти Новгородской области, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей по информированию граждан по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей.