**Доклад на областную комиссию по защите прав потребителей**

**«О мониторинге обращений потребителей, рассмотренных специалистами муниципальных образований, по вопросам защиты прав потребителей»**

**слайд 1,2**

Органы местного самоуправления Новгородской области играют первостепенную роль доверия граждан к закону и действиям государства, так как являются наиболее приближенными и доступными по месту жительства граждан.

Полномочия муниципалитетов установлены в статье 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» и представлены на слайде.

*Справочно:*

*- 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.*

Защита прав потребителей осуществляется в 22 муниципальных образования Новгородской области, которая проводится специалистами экономики и торговли, коммунального хозяйства, финансово-экономическими отделами и др.

**слайд 3**

По решению предыдущего заседания областной комиссии по защите прав потребителей (30 июня 2021 года) министерство промышленности и торговли Новгородской области обеспечило сбор информации по итогам работы муниципалитетов за 9 месяцев 2021 года.

Информация по работе представлена на слайде.

Рассмотрено **7079** обращений, рост 82,4% к уровню 2020 года (5833 обращения). Из них **4359** (62%) обращений поступило в письменном виде.

**слайд 4**

Если говорить о структуре обращений, то наибольшая часть обращений **3302** (9 месяцев 2020 г. – 3090 обращений) 46,7 % от общего числа обращений, касалась сферы ЖКХ. На деятельность образовательных учреждений поступило **2186** (30,9%)обращений, на торговлю (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами) - **251** обращение (3,6%), на туристические услуги – **117** (1,9%), на предоставление транспортных услуг - **90** (1,3%)обращений, медицинские услуги – **43** (0,6%) обращений, общественное питание – **31** (0,5%)обращение.

По результатам представленной информации следует отметить, что наибольшее количество письменный обращений рассмотрено специалистами:

 комитета потребительского рынка и услуг Администрации Великого Новгорода – **1991** обращение (45,7);

Администрацией Боровичского муниципального района – **566 обращений** (13%);

Администрацией Чудовского муниципального района – **490 обращений** (11,3%);

 Администраций Новгородского муниципального района – **422** обращения (9,7%).

Если письменные обращения от граждан могут не поступить, то за консультацией граждане обращаются. Поставим на контроль работу по защите прав потребителей в Маевском районе.

**слайд 5**

Все обращения рассмотрены, по результатам выявлено **23** нарушения норм действующего законодательства, дано **2720** консультаций по соблюдению требований законодательства о защите прав потребителей, оказана помощь в составлении претензий **13** гражданам. По каналам информационной связи (через сайты администраций муниципальных районов, печатные и электронные СМИ) дано **761** разъяснение и консультаций, размещено **115** информаций и материалов для граждан.

**слайд 6**

В ходе проведенного анализа обращений граждан, и в связи с недостаточным количеством профессиональных кадров на местах по оказанию правовой помощи, была выявлена потребность оказания бесплатной юридической помощи гражданам.

 25 ноября 2021 года было подписано соглашение между Минпромторгом НО по оказанию бесплатной юридической помощи силами студентов и преподавателей юридической клиники НовГУ. В рамках сотрудничества между юридической клиникой и Минпромторгом НО будет вестись совместная работа по правовому консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей социально уязвимых категорий. Это будет существенная помощь в работе ОМС .

26 ноября 2021 года для органов местного самоуправления области был проведен семинар, на котором для работников администраций округов и районов были даны методические рекомендации по систематизации обращений граждан, их классификации, после этого дополнительно проведен сбор данных по обращениям граждан. Заведующая кафедрой гражданского права и процесса, руководитель юридической клиники Трофимова Марина Сергеевна поделилась практическим опытом оказания правовой помощи населению силами студентов юридического института НовГУ.

С учетом того, что информация по обращениям в ОМС поступает в Роспотребнадзор Новгородской област,и и эти данные включаются в доклад, считаем необходимым на системной основе организовать ежеквартальный мониторинг ОМС письменных и устных обращений граждан в рамках защиты прав потребителей.

**слайд 7**