Вопрос 1.

О результатах обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности потребляемых товаров в 2022 году

Юридическо-правовым управлением (далее – Управление) обеспечены разнообразные каналы доступа жителей района для обращения за правовой помощью в удобной для потребителей форме: при личном обращении заявителя в Управление, устно по телефонам специалистов Управления, в письменной форме посредством почтовой связи, электронной почты, через интернет-приемную на официальном сайте администрации Кондинского района, официальную группу администрации Кондинского района в социальной сети «ВКонтакте», обращения в автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры».

Правовая помощь потребителям оказывается в форме консультирования (устного, письменного) о правах потребителей и необходимых действиях по реализации и защите этих прав, оказании помощи в составлении претензий, исковых заявлений, иных правовых документов.

В 2022 году в отдел поступило 4 обращения по вопросам защиты прав потребителей, из них: 1 обращение в сфере розничной торговли, 1 – ремонт и содержание общедомового имущества; 1 – услуги электроснабжения, 1 – банковских услуг. Обратившимся даны консультации о правах потребителей, потребительские споры урегулированы в досудебном порядке.

Общественных объединений потребителей на территории Кондинского района не зарегистрировано. Для привлечения к проведению общественного мониторинга на потребительском рынке района в общественные советы городских и сельских поселений района направляется информация по тематике защиты прав потребителей для рассмотрения на заседаниях и для сведения. К примеру, в апреле 2022 года в общественные советы направлена информация о деятельности финансового уполномоченного по досудебному урегулированию споров в сфере финансовых услуг.

В целях повышения правовой грамотности жителей района в области защиты прав потребителей администрацией Кондинского района ведется информационно-просветительская работа посредством подготовки и размещения информационных материалов о практическом применении законодательства о защите прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, проведения тематических встреч с населением.

В 2022 году подготовлено и размещено 13 информационных сообщений на официальном сайте администрации Кондинского района, 6 сообщений в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники».

В период с февраля по октябрь на официальном сайте Администрации Кондинского района в разделе «Защита прав потребителей» (http://admkonda.ru/zashcita-prav-potrebiteley.html.), в социальных сетях на страницах Администрации Кондинского района (ВК; ОК) проводилось информирование жителей района о недобросовестных практиках, а также о возможных мошеннических действиях на финансовом рынке. Так, на официальном сайте администрации Кондинского района опубликовано 6 материалов указанной тематики, в августе 2022 года размещены информационные материалы о недобросовестном оказании юридических услуг.

В период с июня по сентябрь проводилось информирование жителей района о контактах Управления, оказывающего правовую помощь по вопросам защиты прав потребителей, в том числе на официальном сайте Администрации Кондинского района в разделе «Защита прав потребителей» (http://admkonda.ru/zashcita-prav-potrebiteley.html.), в социальных сетях на страницах Администрации Кондинского района (ВК; ОК), размещена информация о проведенном мониторинге цен на социально-значимые товары.

Также в течение года с социально-уязвимыми группами населения проводились консультационные мероприятия, приуроченные к «Дню защиты детей» 01.06.2021 года, «Дню знаний» 01.09.2021 года, «Всероссийскому Дню правовой помощи детям» 18.11.2021 года, в том числе, было акцентировано внимание на защиту прав потребителей на примерах распространения случаев дистанционных мошенничеств и краж безналичных денежных средств, соблюдение правил безопасности при покупках через Интернет-ресурсы.

Так, на мультимедийных экранах, расположенных в местах массового пребывания граждан Кондинского района и в фойе БУ «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения», организована демонстрация роликов «Микрофинансовая организация или мошенники», «Финансовая пирамида» и других профилактических роликов, также организованы показы предсеансовых роликов в МУК «Районный Дворец культуры и искусств «Конда».

Организовано размещение тематических плакатов по противодействию финансовому мошенничеству и ограничению онлайн-банкинга, а также о новых способах нелегальной финансовой деятельности и недобросовестных практиках на финансовом рынке в цветном исполнении на информационных стендах в организациях и учреждениях Кондинского района (местах массового пребывания граждан, КУ «Междуреченский центр занятости населения», БУ «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» и его филиалах, в образовательных учреждениях, учреждениях культуры и спорта Кондинского района, торговых центрах и магазинах).

Исходные макеты информационно-просветительских материалов, а также разработанные Банком России информационные материалы опубликованы на соответствующих страницах официальных сайтов администрации Кондинского района, администраций городских и сельских поселений Кондинского района, подведомственных учреждений, распространены посредством социальных сетей и мессенджеров на официальной странице Администрации Кондинского района (ВК; ОК).

 На официальном сайте администрации Кондинского района ведется раздел «Защита прав потребителей». Раздел информативен, полезен для жителей муниципального образования, информация актуализирована, обновляется регулярно. В разделе размещена информация о способах обращения потребителей, формах правовой помощи, контактах отдела, основные нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей, актуальная информация о необходимых действиях по защите прав в различных сферах потребительского рынка, изменения законодательства, образцы документов (претензии, порядок предъявления претензии, исковые заявления), активные ссылки на сайты регионального управления Роспотребнадзора, тематический сайт «Защита прав потребителей в Югре», муниципальная программа с основным мероприятием «Обеспечение защиты прав потребителей», информация о ходе исполнения программы, отчеты о деятельности отдела по защите прав потребителей. Также для удобства пользователей на сайте размещены правовые акты в сфере защиты прав потребителей в соответствующей вкладке.