

**Отчёт о реализации Программы по защите прав потребителей
в муниципальном образовании «город Ульяновск» на 2022-2024 годы
за 2024 год**

Программа по защите прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск» на 2022-2024 годы (далее – Программа), утверждена постановлением администрации города Ульяновска от 23.12.2021 № 2101.

Соисполнители Программы: Управление муниципальной собственностью администрации города Ульяновска, Управление образования администрации города Ульяновска, Администрации Ленинского, Заволжского, Железнодорожного, Засвияжского районов города Ульяновска.

Цель Программы: развитие системы защиты прав потребителей, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Задачи Программы:

- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- повышение доступности правовой помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;
- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
- развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

Аналитическая записка:

В рамках реализации Программы сотрудники консультационно-юридического отдела МБУ «ЦУГ» на ежедневной основе осуществляют личный приём граждан, оказывают юридическую помощь в виде

консультаций, составления документов правового характера для последующего представления интересов в судах и других органах.

Специалисты МБУ «ЦУГ» разъясняют гражданам их права, изучают необходимый нормативный материал и при необходимости подготавливают претензионно-исковую документацию, с которой жители впоследствии обращаются как в контрольно-надзорные органы, так и в суд.

Так в 2024 году порядка 900 человек получили бесплатную юридическую помощь, было составлено более 700 документов правового характера.

Проведена большая работа в рамках защиты гражданских прав – составлено более 500 претензий и жалоб в контрольно-надзорные органы Ульяновской области.

По итогам претензионной (досудебной) работы с исполнителями жилищных и коммунальных услуг сложилась положительная динамика - 80% жалоб были удовлетворены. В результате удалось добиться перерасчёта (за отопление в связи с низким температурным режимом, за ТКО, за водоснабжение) для потребителей, обязать выполнить работы (оказать услуги) управляющие организации.

В рамках судебного порядка защиты гражданских прав, сотрудниками МБУ «ЦУГ» составлено более 200 заявлений в суды, а также порядка 15 раз для помощи потребителям наши специалисты выходили в суд. В ходе судебных разбирательств, специалисты МБУ «ЦУГ» гражданам была оказана необходимая правовая помощь, на протяжении всего судебного процесса.

Дистанционная форма взаимодействия с гражданами. Взаимодействие осуществляется посредством интернет приёмной, обмена сообщениями с помощью электронной почты, консультирования по телефону. Это позволяет жителям направлять свои обращения, задать вопросы через интернет-канал и при необходимости записаться на личный приём к специалистам МБУ «ЦУГ», не выходя из дома.

Новостной раздел официального сайта МБУ «ЦУГ» в целях повышения

правовой грамотности населения обновляется на постоянной основе. Там жители могут ознакомиться с изменениями в законодательстве, ознакомиться со сложившейся судебной практикой по вопросам ЖКХ и защиты прав потребителей и с проводимыми при участии МБУ «ЦУГ» мероприятиями.

Разработке справочно-методических материалов, издании брошюр, памяток по типичным правовым вопросам.

Проведение встреч с жителями в рамках «Школы грамотного потребителя», оказание содействия в организации общих собраний собственников помещений многоквартирного дома, в том числе по вопросам избрания совета и председателя совета многоквартирного дома, изменения способа управления многоквартирным домом, принятия размера платы за жилое помещение (в 2024 году проведен 31 семинар).

Проведение опросов по изучению общественного мнения в целях определения доли потребителей, удовлетворённых состоянием уровня защиты их прав как потребителей, в общем количестве потребителей методом случайной выборки из числа лиц, обратившихся в МБУ «ЦУГ» в течение календарного года, показало, что достигнут положительный результат.

Уровень удовлетворенности состоянием уровня защиты прав потребителей, доступностью услуг (работ) по защите прав потребителей, качеством услуг (работ) по защите прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск» превышает 90%.

Достигнут положительный эффект в судебной практике – 88% поданных потребителями заявлений, подготовленных с участием специалистов МБУ «ЦУГ» или по итогам консультаций, были удовлетворены.