

**Аналитическая информация
по правовому просвещению и консультированию граждан
по Сабинскому муниципальному образованию за 2024 год**

Консультирование граждан

Работа с обращениями граждан ведётся в соответствии с требованиями Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом РТ от 12.05.2003 №16-ЗРТ "Об обращениях граждан в РТ". Всего за отчетный период проконсультировано 276 граждан, из них 123 - относятся к социально уязвимой группе населения. Из поступивших обращений 54 обращения в ходе личного приема, 88 по телефону, из них 56 – по «горячей линии», 134 обращения в ходе проведенных мероприятий (дежурства в МФЦ и в торговых комплексах, тематические занятия для инвалидов и учащихся образовательных учреждений, прочие мероприятия).



В числе основных причин, вызвавших обращения граждан, по-прежнему остается продажа товаров с недостатками, оказание услуг ненадлежащего качества, а также не предоставление субъектами рынка полной и достоверной информации о товаре и об их изготовителях. В группу товаров и услуг, в отношении которых наиболее часто поступали жалобы потребителей, вошли: продовольственные и непродовольственные товары.

Консультирование потребителей является важной составляющей частью работы по защите прав потребителей, так как зачастую потребители обращаются именно за разъяснениями норм законодательства. Эта форма позволяет повысить правовую грамотность населения.

Помощь в составлении претензий и исковых заявлений

За отчетный период потребителям оказана помощь в составление 4 претензий. Как правило, потребители обращались к сотрудникам ОМС после получения отказа в удовлетворении своих законных требований и безуспешных попыток урегулировать спорную ситуацию самостоятельно. В этой связи действенной и эффективной формой правовой помощи остается помощь потребителям в составлении письменной претензии к продавцам (исполнителям,

изготовителям). Опыт работы показал, что зачастую именно после предъявления грамотно составленной письменной претензии, в которой четко сформулированы требования потребителя, указаны ссылки на статьи нормативных правовых актов, подтверждающие обоснованность указанных требований, спорные вопросы разрешались в досудебном порядке. За составлением исковых заявлений потребители не обращались.

Мероприятия по правовому просвещению граждан

В течение года проведено 191 мероприятия по правовому просвещению граждан в сфере защиты прав потребителей, из них 42 мероприятия для социально уязвимых групп населения. Проведено 47 лекций для пенсионеров и инвалидов, 68 лекций для учащихся образовательных учреждений.

Используются такие, ставшие традиционными, способы и меры по правовому воспитанию, как: проведение бесед, лекций, открытых уроков, классных часов. Данные мероприятия помогают подрастающему поколению для проявления активной гражданской позиции и реализации своих прав. Освещались актуальные вопросы защиты прав потребителей, распространялись доступные для восприятия информационные материалы, брошюры, памятки для потребителей, методические материалы с полезной информацией по вопросам защиты прав потребителей и контактные телефоны, по которым граждане могут обращаться за защитой своих потребительских прав. В наглядной и доступной форме была доведена информация об основных правах потребителей и практических навыках грамотного потребительского поведения в различных ситуациях.

Распространение памяток и буклетов

Во время проведения мероприятий по правовому просвещению потребителей и хозяйствующих субъектов для самостоятельного изучения среди населения распространено 2624 памяток и различных буклетов.

Взаимодействие со средствами массовой информации

С целью массовой пропаганды правовых знаний в области защиты прав потребителей среди всего населения сотрудники отдела активно сотрудничали со средствами массовой информации, проводили регулярное освещение в местных средствах массовой информации вопросов по защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка товаров и услуг. В течение отчетного периода в средствах массовой информации опубликовано 144 информации, из них 106 размещено на сайте муниципального образования в разделе «Жизнь района» в подразделе «Защита прав потребителей».