**О работе органов местного самоуправления**

**по обращениям граждан в сфере защиты прав потребителей**

**в 2019 году**

Органы местного самоуправления являются наиболее приближенными и доступными по месту жительства граждан и играют первостепенную роль доверия граждан к закону и действиям государства. В Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» 30.07.2018 г. были внесены изменения, согласно которым они вправе осуществлять мероприятия по защите прав потребителей», виды которых в настоящее время закреплены в статье 44 Закона о защите прав потребителей» (среди них - рассмотрение жалоб потребителей, консультирование граждан по вопросам защиты их потребительских прав, обращение в суды в защиту прав потребителей. В соответствии с Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_320413/#dst100023) от 18.03.2019 N 38-ФЗ в ст.44 Закона РФ «О защите прав потребителей) внесены изменения, согласно которым органы местного самоуправления вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей). Внесение этих изменений позволяет органам местного самоуправления системно содействовать обеспечению прав потребителей на местном уровне. На территории Новгородской области всеми муниципальными образованиями приняты программы, которыми предусмотрены информационно-просветительские мероприятия в сфере защиты прав потребителей.

На территории Новгородской области самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в порядке ст.44 Закона РФ «О защите прав потребителей» отсутствуют. Однако, в соответствии со статьей 44 Закона о защите прав потребителей на территории муниципальных образований (образованы 22 муниципальных образования), специалисты органов местного самоуправления, в случае обращения граждан, рассматривают жалобы потребителей и консультируют по вопросам защиты их прав. Работу в данном направлении в большинстве случаях проводят специалисты экономических комитетов (отделы экономики и торговли), либо профильными комитетами и отделами - отдел жилищного хозяйства, отдел коммунального хозяйства, финансово-экономического отдела и др.

Так по итогам 2019 года специалистами Администраций В.Новгорода и муниципальных районов области рассмотрено 7254 обращения, что на 8% меньше по сравнению с 2018 годом (7882 обращений), из них 4850 обращений поступило в письменном виде. Если говорить о структуре обращений, то наибольшая часть обращений 4043, что составляет 55,8% от общего числа обращений (7254), касалась сферы ЖКХ, в сфере образования поступило 1636 (22,5%)обращений, в сфере торговли (пищевыми продуктами и непродовольственными товарами) 315 (4,3%), в сфере предоставления транспортных услуг 307 (4,2%)обращений, в сфере предоставления медицинских услуг 185 (2,6%), в сфере прочих услуг поступило 661 (9,1%) обращения.

Все обращения рассмотрены, дано 2667 консультаций, выявлено 382 нарушения норм законодательства, оказана помощь в составлении претензий и исковых заявлений 26гражданам; через сайты, печатные и электронные СМИ дано 789 консультаций.

**Деятельность специалистов муниципальных образований по защите прав потребителей по итогам 2019 года**

По результатам отчетов муниципальных образований о деятельности специалистов, направленной на защиту прав потребителей за 2019 год, следует отметить, что наибольшее количество обращений, поступивших и рассмотренных специалистами:

- отдела по предпринимательству и торговли комитета экономического развития и инвестиций Администрации Великого Новгорода – 3116 обращения, что от общего числа обращений составило 43,0% (2018г. – 2583 обращения);

- Новгородского муниципального района – 1315 обращений (2018г. – 1380 обращений);

- Шимского муниципального района – 1141 обращений (2018г. – 859 обращений).

Активная работа по консультированию граждан была проведена специалистами:

- Крестецкого муниципального района – 57 обращений (2018г. – 55 обращений);

- Маловишерского муниципального района – 87 (2018 г. – 60 обращений);

- Окуловского муниципального района – 21 обращение (2018г. – 15 обращений);

- Парфинского муниципального района – 18обращений (2018г. – 17 обращений);

- Пестовского муниципального района – 60 обращений (2018г. – 60 обращений);

- Чудовского муниципального района – 568 обращений (2018г. – 353 обращения);

- Холмского муниципального района -14 обращений (2018 г. – 9 обращений).

По Батецкому, Волотовскому; Валдайскому, Демянскому, Любытинскому, Солецкому, Холмскому, Хвойнинскому и Боровичскому муниципальным районам произошло снижение числа поступивших и рассмотренных обращений.

Следует отметить, что за период 2019 года ни одного обращения не рассмотрено специалистами Поддорского, Маревского, и Старорусского района. Обращения граждан рассматривают специалисты территориальных отделов Управления.

**Количество обращений, рассмотренных органами местного самоуправления в 2019 г. и работа по информированию потребителей**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | РАЙОНЫ | Количество обращений | Дано консультаций | Оказана помощь в составлении претензий, исковых заявлений | Количество разъяснений по каналам информационной связи (сайты, СМИ) |
|  | **ВСЕГО:** | **7254** | **2667** | **26** | **789** |
| 1. | **Батецкий** | 29 | 29 | - | 27 |
| 2. | Валдайский |  |  |  |  |
| 3. | **Волотовский** | 134 | 134 | - | - |
| 4. | **Демянский** | 7 | 7 | 4 | 10 |
| 5. | **Крестецкий** | 57 | 9 | - | - |
| 6. | Любытинский |  |  |  |  |
| 7. | **Маловишерский** | 87 | 61 | - | - |
| 8. | Маревский | - | - | - | - |
| 9. | Мошенской |  |  |  | - |
| 10. | **Новгородский** | 1315 | 445 | - | 175 |
| 11. | **Окуловский** | 21 | 21 | 4 | 47 |
| 12. | **Парфинский** | 18 | 18 | - | - |
| 13. | **Пестовский** | 60 | 60 | 3 | 10 |
| 14. | П**оддорский** |  |  |  |  |
| 15. | **Солецкий** | 10 | 10 | 4 | - |
| 16. | Хвойнинский |  |  |  |  |
| 17. | **Холмский** | 9 | 9 | 1 | - |
| 18. | **Чудовский** | 568 | 60 | - | 483 |
| 19. | **Шимский** | 1141 | 1122 | - | 25 |
| 20. | **Боровичский** | 682 | 682 | 10 | 12 |
| 21. | Старорусский | - | - | - | - |
| 22. | **Великий Новгород** | 3116 | - | - | - |