## Анализ работы органов местного самоуправления

## в сфере защиты прав потребителей за 2020 год

В рамках выполнения мероприятий Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на
2011-2020 годы, утвержденной постановлением Правительства области от
11 января 2011 года № 2-пп, управлением по развитию потребительского рынка департамента экономического развития области был проведен анализ деятельности органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей за 2020 год.

В течение отчетного периода в органы местного самоуправления поступило 19413 обращений граждан по вопросам нарушения их потребительских прав. Из общего числа 1535 потребителей обратились за помощью в органы власти с письменными заявлениями, 17878 воспользовались устными консультациями специалистов с целью самостоятельного восстановления своих нарушенных прав.

В ходе рассмотрения конфликтных ситуаций специалистами органов местного самоуправления потребителям было возмещено материального ущерба в размере 7,4 млн. рублей.

В том числе, в единые общественные приемные по вопросам защиты прав потребителей (далее – ЕОП) обратилось 3119 потребителей, из которых 2956- получили устные консультации на личном приеме у специалиста или по телефону «Горячая линия», 163 - направили письменные заявления. В ходе их рассмотрения 100 % обращений были разрешены в пользу потребителей с возмещением полного материального ущерба в размере 0,35 млн. рублей.

В течение отчетного периода департаментом экономического развития области совместно с органами местного самоуправления проводились мероприятия, направленные на повышение уровня информированности граждан об их потребительских правах и формирование у населения активной потребительской позиции.