## Анализ работы органов местного самоуправления

## в сфере защиты прав потребителей за 2019 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 2019 год.

В течение отчетного периода в органы местного самоуправления поступило 21135 обращений граждан по вопросам нарушения их потребительских прав. Из общего числа 2198 (10,4%) потребителей обратились за помощью в органы власти с письменными заявлениями, 18937 (89,6%) воспользовались устными консультациями специалистов с целью самостоятельного восстановления своих нарушенных прав.

В результате принятых мер 99,2% поступивших письменных обращений были урегулированы в пользу потребителей в досудебном порядке. В ходе рассмотрения конфликтных ситуаций специалистами органов местного самоуправления потребителям было возмещено материального ущерба в размере 8,27 млн. рублей.

В том числе, в единые общественные приемные по вопросам защиты прав потребителей (далее – ЕОП) обратилось 3606 потребителей, из которых 3197 - получили устные консультации на личном приеме у специалиста или по телефону «Горячая линия», 409 - направили письменные заявления. В ходе их рассмотрения 100 % обращений были разрешены в пользу потребителей с возмещением полного материального ущерба в размере 0,72 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.

Так, в течение отчетного периода в средствах массовой информации было опубликовано 255 публикаций в печатных изданиях по потребительской тематике, вышло в эфир на радио 97 сюжетов и 48 репортажей на телевидении.

Наибольшее количество публикаций было размещено в печатных изданиях города Белгорода и Губкинского городского округа.