

Отчет о деятельности РОООЗПП «Альянс» за 2019 год

В 2019 году в адрес организации поступило 76 обращений потребителей. Основными направлениями деятельности общественной организации являлись оказание юридической помощи потребителям, а также осуществление общественного контроля по выявлению нарушений прав потребителей хозяйствующими субъектами.

Основными мотивами обращений потребителей в общественную организацию стали: навязывание услуги; вопросы по тарифам ЖКХ, отказ продавца (исполнителя) в добровольном порядке удовлетворить требование потребителя, отказ продавца в обмене товара надлежащего качества, непредоставление необходимой информации о товаре, продавце (исполнителе).

Проведено 82 консультаций гражданам по вопросам, связанными с правами потребителей. При этом, 85 % всех консультаций дано дистанционно посредством телефонной связи и сети Интернет. Большинство консультаций было направлено на разъяснение гражданам своих прав и механизмов их реализации, а также обязательных требований, предъявляемых к товарам (услугам), а также их исполнителям. В рамках медиации выполнено 10 функций посредника при урегулировании вопроса защиты прав потребителя. Составлено 12 претензий.

В целях обеспечения информационной поддержки и организации проведения общественного контроля за соблюдением требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации, 21 августа 2019 года совместно с администрацией Нижневартовского района проведено совещание в режиме видеоконференции с членами общественной инспекции Нижневартовского района, на котором обсуждались правила поведения при проведении мероприятий общественного контроля, порядок действий при обнаружении нарушений прав потребителей, порядок фиксации нарушения, в том числе посредством фотосъемки, видеосъемки, права и обязанности общественных инспекторов, порядок оформления результатов мероприятия общественного мониторинга.

В 2019 году администрацией Нижневартовского района инициировано проведение представителями общественной инспекции мероприятий по общественному контролю в целях соблюдения законодательства в объектах

потребительского рынка района. В рамках мероприятий были проведены общественные мониторинги:

- по соблюдению требований пункта 33(1) Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55, устанавливающего обязанность к размещению в торговом зале или ином месте молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов способом, позволяющим визуально отделить указанные продукты от иных пищевых продуктов, а также сопровождению их информационной надписью «Продукты без заменителя молочного жира» (далее – требования к выкладке молочной продукции без заменителя молочного жира). В мониторинге приняли участие 14 общественных инспекторов во всех населенных пунктах района, в результате было проверено 28 торговых объектов. В ходе мероприятий общественными инспекторами доводилась информация до субъектов предпринимательской деятельности о требованиях законодательства, методические рекомендации для практического применения в торговых точках. В ходе мониторинга нарушений установленных требований не выявлено;

- по размещению управляющими организациями в подъездах многоквартирных домов информации об оказываемых жилищно-коммунальных услугах, сведениях с контактами об исполнителях услуг. В мониторинге приняли участие 13 общественных инспекторов в 12 населенных пунктах района и обследовано 55 многоквартирных домов. Нарушений требований действующего законодательства не выявлено.

Информация о планируемых на территории района мероприятиях по общественному контролю доводилась до субъектов предпринимательской деятельности.

Одним из ключевых направлений деятельности организации в 2019 году являлось развитие проекта «Открытая медицина», который стал победителем конкурса Фонда президентских грантов.

В рамках проекта "Открытая медицина" решались 2 основные задачи - обучение потребителей тому, какими обязательными требованиями должна обладать медицинская организация и ее сотрудники, правам и обязанностям пациента, а также где они могут указанную информацию получить. И вторая - обеспечение источника информации в сети интернет, где бы они могли всю указанную информацию получить.

Главная цель при обучении, которой мы добивались, чтобы граждане обязательно изучали сведения об организации, перед обращением для того, чтобы быть уверенным в качестве получаемых услуг и квалификации специалистов. Чтобы для них это было также естественно, как посмотреть на срок годности перед покупкой в магазине товара. С этой целью был организован дистанционный образовательный курс "Грамотный потребитель", где была представлена информация для изучения, а также тесты для проверки и закрепления знаний. Курс прошли 2025 граждан. Кроме того, в рамках лекций и семинаров с жителями Нижневартовска и Нижневартовского района также доводилась вся указанная информация и подчеркивалась ее значимость, а также приводились примеры, взятые из СМИ о последствиях обращения к "псевдо врачам".

Для того, чтобы граждане могли беспрепятственно получать информацию в сети интернет, была организована работа, направленная на то, чтобы по всем медицинским организациям была представлена вся необходимая по законодательству информация. В рамках реализации проекта было охвачено 140 медицинских организаций. Проведено 139 мероприятий общественной проверки, направленных на выявление нарушений информационной открытости в сети интернет. По результатам проверок проводилась разъяснительная работа с медицинскими организациями, направленная на разъяснение требований законодательства, а также о важном значении представления информации. Указывались конкретные несоответствия выявленные при проведении более 90 экспертиз сайтов медицинских организаций. Для устранения выявленных нарушений всем организациям у которых нет сайтов, а также у кого сайт не соответствует требованиям предлагалось на безвозмездной основе разместить всю необходимую информацию на портале открытаямедицина.рф. Указанный портал был специально создан для того, чтобы обеспечить легкий способ устранения нарушений со стороны медицинских организаций и главное, чтобы потребитель имел единый источник, на котором можно узнать всю необходимую информацию для рационального выбора услуги.

На 2020 год РОООЗПП «Альянс» планирует продолжать деятельность, направленную на оказание юридической помощи потребителям и проводить мероприятия общественного контроля, направленные на уменьшение

количества нарушений и повышения уровня информированности потребителей.