

Отчет
Региональной общественной организации Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
Общество защиты прав потребителей «Альянс»

О деятельности за 2018 г.

В 2018 году основными направлениями деятельности общественной организации являлись оказание юридической помощи потребителям, а также осуществление мероприятий общественного контроля, направленных на выявление со стороны хозяйствующих субъектов соблюдения прав потребителей.

В отчетном периоде в адрес организации поступило 85 обращений, со стороны потребителей.

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).

Организацией проведено 94 консультаций гражданам по вопросам, связанными с правами потребителей. При этом преобладающее число консультаций (79 %) давалось удаленно 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. Оказано 15 функций посредника при урегулировании вопроса защиты прав потребителя. Составлено 22 претензии.

Совместно с представителями администрации Нижневартовского района проведены 9 обучающих мероприятий, с учащимися в 5-ти школах района, а также встречи с гражданами старшего поколения, инвалидами и пенсионерами в пгт. Новооганске, с. Варьеган, пгт. Излучинске.

Был проведен мониторинг по выявлению в торговой сети реализации рыбной продукции без сопроводительных документов, фальсифицированной молочной продукции, а также контрафактной и фальсифицированной продукции легкой промышленности на потребительском рынке.

Одним из ключевых направлений деятельности организации в 2018 году являлось развитие проекта «Открытая медицина», основной целью которого является создание условий развития рациональной модели потребления медицинских услуг.

Данная цель подразумевает под собой решение трех задач:

- Повышение правовой грамотности исполнителей медицинских услуг за счет проведения мероприятий общественного контроля, в ходе которых выявляются нарушения прав потребителей и проводится

разъяснительная работа с медицинскими организациями о недопустимости нарушений, степени ответственности и способах их решения.

- Содействие обеспечению широкого и свободного доступа потребителей к информации, необходимой для обоснованного выбора исполнителя медицинских услуг.

Зачастую организации не предоставляют потребителю всего спектра информации, требуемого для осуществления рационального выбора. Наша работа направлена на разъяснение объемов и способов предоставления потребителю информации, а также предоставляем портал открытаямедицина.рф для размещения всей необходимой информации.

- Правовое просвещение граждан в области прав потребителя. С целью решения указанной задачи при помощи дистанционных образовательных технологий реализуется образовательный курс «Грамотный потребитель», направленный на изучение основ защиты прав потребителя.

Указанный проект в 2018 году стал победителем конкурса «Премия «Признание», а также стал победителем конкурса Фонда президентских грантов.

Таким образом в 2019 году РОООЗПП «Альянс» планирует и в дальнейшем осуществлять деятельность, направленную на оказание юридической помощи потребителям и проводить мероприятия общественного контроля, направленные в первую очередь на уменьшение количества нарушений и повышения уровня информированности потребителей со стороны медицинских организаций.