

## **"Совершенствование системы общественной защиты потребителей в Санкт-Петербурге"**

Согласно стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утв. Распоряжением Правительства РФ от 28 августа 2017 г. № 1837-р особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей, являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом. В настоящее время система общественной защиты потребителей в Санкт-Петербурге направлена на повышение практической правовой защищенности потребителей через реализацию механизмов и методов оказания безвозмездных услуг, просвещение и повышение уровня правовой грамотности населения в новых сложившихся экономических условиях. Региональным Центром по соблюдению прав потребителей в условиях новых реалий расширяется оказание на безвозмездной основе консультационной поддержки и адресной юридической помощи потребителям как из социально незащищенных групп населения Санкт-Петербурга, так и всем нуждающимся, прибывающим с освобождаемых территорий восточной Украины, а также семьям участникам специальной военной операции и гражданам, призываемым на военную службу по частичной мобилизации. Особенность деятельности организации заключается в том, что она направлена на обеспечение полной правовой поддержки граждан во всех сферах потребительского рынка, начиная от консультаций в режиме он-лайн по телефону "горячей линии" и электронной линии "Добро пожаловать" на сайте организации, до непосредственной юридической помощи полного цикла: устная консультация - досудебная претензионная работа - представление интересов в суде - содействие в исполнении решения суда, то есть полное сопровождение до фактического решения конкретной проблемы. С этой целью Региональным Центром организована работа информационно-консультационных пунктов в различных районах Санкт-Петербурга. Важное значение для всех участников потребительского рынка имеет организация и проведение специальных мероприятий в виде образовательных и методических семинаров, круглых столов, дней открытых дверей, разработка и изготовление информационно-правовых, обучающих и методических пособий, предназначенных как для граждан, так и для специалистов в сфере защиты прав потребителей. Особое внимание уделено сферам, которые в условиях санкций оказались наиболее уязвимыми в части нарушений прав потребителей. В рамках совершенствования механизмов общественного контроля при поддержке добровольцев организации организовано систематическое проведение потребительского мониторинга за качеством реализуемых товаров, соблюдением правил торговли и необоснованным ростом цен на социально-значимые продукты питания и жизненно-необходимые лекарства в розничных торговых и аптечных сетях Санкт-Петербурга.

Несмотря на высшее профильное образование все сотрудники Регионального Центра постоянно участвуют в различных мероприятиях по повышению уровня своей профессиональной квалификации. Так например, все юристы прошли обучение по программе: "Вопросы поддержки деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций" от ФГБОУВПО "Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации". Специалисты организации закончили курсы по направлению: "Подготовка, переподготовка и повышение квалификации руководителей организаций различных форм деятельности и специалистов СО НКО, осуществляющих деятельность по координации добровольцев" в СПб ГКУ «Центр международных гуманитарных связей» при Комитете по социальной политике Санкт-Петербурга". В целях организации труда и повышении эффективности деятельности своих сотрудников Региональным Центром был разработан ряд методических документов, в том числе Стандарт профессиональной деятельности

"Специалист по работе с обращениями потребителей". Материалы в электронном виде размещены на сайте организации с возможностью их скачивания и копирования на любой ПК. Социальная значимость деятельности Регионального Центра и других потребительских НКО заключается в том, что они способствуют повышению уровня безвозмездной правовой защиты и грамотности потребителей, сокращению случаев оказания некачественных и несвоевременных услуг населению, и тем самым содействуют повышению благосостояния граждан. Важной особенностью деятельности НКО является то, что малообеспеченным и социально слабозащищенным категориям граждан оказывается безвозмездная юридическая поддержка в полном объеме, начиная с предоставления консультационных услуг, до организации необходимых потребительских экспертиз и оказания судебной защиты.