

**ОТЧЕТ  
О РЕАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**«ПРАВОВОЙ ЗАЩИТНИК  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

**Организация - получатель субсидии:**

Смоленская региональная общественная организация общество защиты прав потребителей «СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ»

**Название программы:**

**«ПРАВОВОЙ ЗАЩИТНИК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

**Размер (сумма) субсидии:**

70 800 (семьдесят тысяч восемьсот) рублей

**Сроки реализации программы:**

май 2019 г. – декабрь 2019 г.

**Отчетный период:**

июль 2019 г. – сентябрь 2019 г.

**Руководитель программы:**

Пещаницкий Алексей Владимирович  
214018, г. Смоленск, пр-т Гагарина, д. 45  
Тел. +7 (920) 300 43 31  
Факс +7 (4812) 330 215  
Моб. +7 920 319 64 44

## Аналитическая часть отчета

### **Описание содержания проделанной работы:**

В рамках социальной программы «ПРАВОВОЙ ЗАЩИТНИК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» Смоленской региональной общественной организацией «СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ» в отчетном периоде были проведены следующие работы:

- оптимизирована структура программы;
- размещены информационные материалы на сайте smolenskcp.ru;
- размещены информационные материалы на сайте nko67.ru;
- проведены бесплатные консультации правового характера граждан – жителей Смоленской области по вопросам в области защиты прав потребителей;
- составлены процессуальные документы;
- участие в судебных заседаниях.

### **Основные результаты за период (количественные и качественные показатели):**

В отчетном периоде реализации социальной программы специалисты СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ продолжили оказание на профессиональном уровне бесплатного правового консультирования гражданам, проживающим в Смоленской области, в сфере защиты прав потребителей.

Консультирование жителей Смоленской области по указанным вопросам происходило как в рамках личного приема в офисе СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ, так и путем консультирования по телефону, а также посредством размещения ответов на поступившие вопросы через партнерское информационное издание.

Так, за отчетный период специалистами СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ были проведены в ходе личного приема 10 юридических консультаций граждан в области защиты прав потребителей, обратившихся в СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ за правовым решением вопроса, и 36 юридических консультации – путем общения с потребителями - жителями Смоленской области по телефону.

Кроме того, за отчетный период специалистами СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ были составлены 15 процессуальных документов для граждан, обратившихся в СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ за правовой помощью, по вопросам в области защиты прав потребителей (4 претензии, 4 исков, 3 апелляционная жалоба и 4 иных процессуальных документа).

Одновременно с этим в рамках реализации социальной программы специалисты СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ посетили 21 судебное заседание, посвященные разрешению вопросов в сфере защиты прав потребителей, в которых специалисты СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ защитили права и законные интересы в совокупности 105 человек.

В отчетном периоде осуществлялось контентное наполнение информацией о реализации социальной программы интернет сайта СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ - smolenskcp.ru, а также сайта Смоленской региональной общественной организации «СОДЕЙСТВИЕ РАЗВИТИЮ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА» - nko67.ru. На сайтах были размещены новостные сообщения касательно области защиты прав потребителей в Российской Федерации, а также иные материалы. Статистика посещения сайтов и анализ глубины посещений позволяет заключить, что указанные интернет сайты представляют для пользователей определенный интерес, а размещенные материалы востребованы.

### ***Значимость полученных результатов и потенциальные области их применения:***

В ходе реализации социальной программы происходит решение конкретных правовых вопросов в сфере защиты прав потребителей жителей Смоленской области, права которых были нарушены недобросовестными изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), путем проведения комплекса мероприятий. Одновременно с этим граждане, получающие правовую помощь в рамках реализации социальной программы, вырабатывают у себя ключевые компетенции относительно основных правил и практических особенностях составления юридически значимых документов (заявлений, претензий, исковых заявлений, апелляционных жалоб и др.), что впоследствии позволит потребителям самостоятельно успешно реализовывать право на защиту своих интересов.

Оказывая адресную правовую помощь гражданам – жителям Смоленской области, СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ оказывает влияние на повышение уровня правовой грамотности потребителей и правовой культуры.

Тем самым социальная программа путем оказания квалифицированной правовой помощи различным категориям гражданам содействует в решении проблем правового характера граждан – потребителей, проживающих в Смоленской области.

### ***Обзор и характер проведенных за отчетный период мероприятий:***

В рамках реализации социальной программы за отчетный период специалисты СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ провели ряд мероприятий, направленных на решение проблем правового характера граждан – потребителей, проживающих в Смоленской области, права и законные интересы которых были нарушены.

Так, проведенные юридические консультации специалистов СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ были направлены на разъяснение гражданам своих прав как потребителей, а также на оказание бесплатной конкретной правовой помощи в каждом индивидуально – определенном случае.

Кроме того участие граждан - потребителей, проживающих в Смоленской области, чьи права и законные интересы были нарушены, совместно со специалистами СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ в судебных заседаниях является возможностью общения с другими профессиональными юристами в процессе судебного разбирательства, а также институтом закрепления полученных теоретических знаний по самостоятельной защите своих прав и законных интересов на практике.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что цели социальной программы на первой стадии ее реализации достигнуты.

### ***Наличие и характер незапланированных результатов:***

Реализация социальной программы осуществлялась непосредственно силами специалистов СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ, обладающими квалифицированными юридическими знаниями в области защиты прав потребителей и значительным опытом реализации социально значимых проектов. Указанное обстоятельство обусловило высокий уровень доверия жителей Смоленской области к проводимым СМОЛЕНСКИМ ЦЕНТРОМ ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ мероприятиям.

В городе Смоленске сложилась очень плохая ситуация в сфере ЖКХ, особенно при предоставлении коммунальной услуги «Горячее водоснабжение» в летний период. СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ в рамках реализации социальной программы и в соответствии с федеральным законодательством провел общественно-контрольное мероприятие, направленное на правовой анализ сложившейся ситуации и разработал алгоритм действий для граждан по защите нарушенных их прав.

Одновременно с этим СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ по итогам рассмотрения иных устных обращений граждан на личном приеме провел серию общественно-контрольных мероприятий в сфере защиты прав потребителей в пределах полномочий, закрепленных за ним в соответствии со ст. 45 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», в том числе завершившихся обращением в суды общей юрисдикции и к мировым судьям в защиту прав граждан.

***Оценка успешности социальной программы:***

Реализация отчетного этапа социальной программы «ПРАВОВОЙ ЗАЩИТНИК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» прошла успешно. Граждане – жители Смоленской области активно обращаются в СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ с вопросами в сфере защиты прав потребителей с целью реализации правозащитной и превентивной функций гражданского права.

В целях защиты прав и законных интересов указанных граждан разрабатываются необходимые процессуальные документы, происходит обращение к лицам и организациям, ответственным за нарушение прав потребителей, а также осуществляется судебная защита прав и законных интересов граждан – жителей Смоленской области в сфере защиты прав потребителей.

***Недостатки, выявленные в ходе реализации социальной программы:***

Реализация социальной программы была сопряжена с некоторыми сложностями, над преодолением которых уже работает СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ.

Так, трудностью, обнаруженной в ходе реализации социальной программы, выступила преобладающая форма коммуникации граждан со СМОЛЕНСКИМ ЦЕНТРОМ ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ. Так граждане предпочитают совершать запросы на правовое консультирование по юридическим вопросам в сфере защиты прав потребителей посредством личного посещения организации или по телефону, что является более затратным по времени, нежели электронное общение через сайт. Приведенная сложность не является существенной, поскольку при личном контакте значительно повышается эффективность взаимодействия.

Одновременно с этим в ходе реализации социальной программы СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ установил, что потребители – жители Смоленской области крайне мало осведомлены об их правах как потребителей, об обязанностях продавцов и предъявляемых к товарам (работам, услугам) качествах.

Анализируя указанную проблему, СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ пришел к выводу, что основной причиной этого является правовая неграмотность населения и правовой нигилизм.

В отчетном периоде описанная выше проблема успешно решалась путем дополнительного разъяснения потребителям – жителям Смоленской области целей и принципов законодательства о защите прав потребителей, а также возможностям самих граждан как потребителей отстаивать свои интересы самостоятельно.

Кроме того, в дальнейшем будет продолжена работа по обновлению на сайте СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ – [smolenskcps.ru](http://smolenskcps.ru) информацию относительно прав граждан как потребителей. Указанные действия в рамках реализации социальной программы также будут направлены на борьбу с правовой неграмотностью населения.

***Общие выводы по социальной программе:***

В отчетном периоде специалистами СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ была продолжена реализация социальной программы «ПРАВОВОЙ ЗАЩИТНИК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ», направленной на содействие в решении проблем

правового характера граждан – потребителей, проживающих в Смоленской области. Специалисты – профессиональные юристы СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ обладают достаточной квалификацией, успешно вступают в коммуникацию с потребителями, в ходе процесса реализации социальной программы приводят реальные примеры из окружающей действительности, используют личностноориентированный подход к потребителям при решении конкретных практических вопросов.

Интернет-сайт СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ - [smolenskcp.ru](http://smolenskcp.ru), а также сайт Смоленской региональной общественной организации «СОДЕЙСТВИЕ РАЗВИТИЮ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА» - [nko67.ru](http://nko67.ru) имеют современные технические характеристики, хороший функционал, дизайнерское решение соответствует современным высоким стандартам и целевому назначению портала в рамках социальной программы. Контентное наполнение сайтов происходит своевременно и в достаточном объеме. Сайты имеют высокие позиции в поисковых системах по ключевым словам без дополнительного вмешательства администратора сайта.

У общества существует запрос на оказание бесплатной квалифицированной правовой помощи в области защиты прав потребителей, удовлетворяемый СМОЛЕНСКИМ ЦЕНТРОМ ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ в рамках реализации социальной программы «ПРАВОВОЙ ЗАЩИТНИК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ».

Таким образом, можно заключить, что реализация 2 этапа социальной программы «ПРАВОВОЙ ЗАЩИТНИК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» завершена успешно.

#### ***Информационное сопровождение социальной программы:***

Информационное сопровождение было реализовано посредством использования нескольких каналов коммуникации.

Прежде всего, ход реализации социальной программы отражается на интернет-сайте СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ - [smolenskcp.ru](http://smolenskcp.ru). Информационные сообщения портала информируют посетителей о социальной программе, ее целях, задачах, а также проведенных в рамках ее реализации мероприятиях. Кроме того, сайт содержит значительное количество методических материалов и статей по вопросам в области защиты прав потребителей, позволяет обратиться в СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ с запросами на оказание адресной конкретной правовой помощи.

Одновременно с этим реализуемые в рамках социальной программы мероприятия были освещены на интернет-сайте партнера социальной программы - Смоленской региональной общественной организации «СОДЕЙСТВИЕ РАЗВИТИЮ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА» - [nko67.ru](http://nko67.ru).

Информационное сопровождение социальной программы также организовано в социальной сети Вконтакте в официальной группе СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ по адресу <http://vk.com/smolenskcp>. В указанном сообществе размещены ссылки на новости программы, каждый участник группы имеет возможность обращаться к администраторам сообщества посредством личных сообщений.

#### **От организации – получателя субсидии:**

##### **Директор**

ФИО Пещаницкий Алексей Владимирович Подпись \_\_\_\_\_

09 октября 2019 года