

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О РЕАЛИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ГРАМОТНОСТЬ:
УРОВЕНЬ «МОЛОДЕЖЬ»**

Организация - получатель субсидии:

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

Название программы:

ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ГРАМОТНОСТЬ:
УРОВЕНЬ «МОЛОДЕЖЬ»

Размер (сумма) субсидии:

60 000 (шестьдесят тысяч) рублей

Сроки реализации программы:

май 2020 г. – декабрь 2020 г.

Отчетный период:

октябрь 2020 г. – декабрь 2020 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 ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ГРАМОТНОСТЬ: УРОВЕНЬ «МОЛОДЕЖЬ» Смоленской региональной общественной организацией общество защиты прав потребителей «СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ» в отчетном периоде были проведены следующие работы:

- оптимизирована структура программы;
- созданы информационные материалы (памятки-алгоритмы и ответы на часто задаваемый вопросы в области защиты прав потребителей);
- размещены созданные информационные материалы в сети «Интернет» (на сайте smolenskcp.ru, а также на страницах организации в социальных сетях Вконтакте и Instagram);
- проведены бесплатные консультации правового характера молодежи по вопросам в области защиты прав потребителей.

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 молодым гражданам, проживающим в Смоленской области, в сфере защиты прав потребителей.

Консультирование молодых людей 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 сайте организации и ответов на письма, присылаемых на электронную почту и в личные сообщения в социальных сетях.

Так, за отчетный период специалистами СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ в ходе личного приема были проведены 11 юридические консультации граждан в области защиты прав потребителей, а также 20 юридических консультаций – путем общения с потребителями – молодыми жителями Смоленской области по телефону.

В отчетном периоде осуществлялось контентное наполнение информацией о реализации социальной программы интернет сайта СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ - smolenskcp.ru, а также страниц СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ в социальных сетях Вконтакте и Instagram. На сайтах были размещены памятки – алгоритмы в количестве 9 (девять) штук, ответы на наиболее интересные, распространенные и актуальные вопросы правового характера сферы защиты прав потребителей, интересные для молодежной аудитории, в количестве 5 (пять) штук, а также статьи в области защиты прав потребителей в Российской Федерации, а также иные материалы. Статистика посещения сайтов и страниц в социальных сетях 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), а также повышение уровня правовой сознательности и интереса молодежной аудитории к вопросам в сфере защиты прав потребителей. 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 (в памятках-алгоритмах и ответов на часто возникающие вопросы содержится разнообразная информация о правильной защите своих нарушенных прав и интересов, последовательности действий в той или иной ситуации, а также напоминание, куда и как можно обратиться, чтобы защитить свои интересы), что впоследствии позволит потребителям самостоятельно успешно реализовывать право на защиту своих интересов.

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

Тем самым социальная программа путем оказания квалифицированной правовой помощи содействует в решении проблем правового характера молодежи – 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 повышение уровня правовой сознательности и интереса молодежной аудитории к вопросам в сфере защиты прав потребителей и на снижение уровня правового нигилизма у молодежной аудитории.

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, разработанные и растиражированные в процессе реализации социальной программы памятки-алгоритмы и ответы на часто возникающие вопросы являются возможностью получить новые необходимые знания для повседневной деятельности молодого человека, а также способом закрепления полученных теоретических знаний по самостоятельной защите своих прав и законных интересов на практике.

Таким образом, можно сделать вывод, что цели социальной программы на этой 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 молодых жителей Смоленской области к проводимым СМОЛЕНСКИМ ЦЕНТРОМ ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ мероприятиям.

На работу в рамках реализации социальной программы повлияло распространение коронавирусной инфекции COVID-19.

Так, молодые люди предпочитали в большей степени обращаться к специалистам СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ по телефону, чем путем личного общения.

Одновременно с этим тематика разработанных памяток-алгоритмов и ответов, размещенных в сети «Интернет», также была скорректирована в связи с пандемией (увеличение числа отказа от туристических путевок, увеличение количество покупок товаров в интернете и т. д.).

Оценка успешности социальной программы:

Реализация отчетного этапа социальной программы ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ГРАМОТНОСТЬ: УРОВЕНЬ «МОЛОДЕЖЬ» прошла успешно. Молодые граждане – жители Смоленской области активно обращаются в СМОЛЕНСКИЙ ЦЕНТР ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ с вопросами в сфере защиты прав потребителей с целью реализации праввосстановительной и превентивной функций законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В целях защиты прав и законных интересов указанных граждан происходит постоянное бесплатное консультирование в рамках сферы защиты прав потребителей, а также тематика обращений влияет на содержание разрабатываемых в рамках реализации информационных методических материалов.

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, выступило то, что молодежь крайне мало осведомлена о ее правах как потребителей, об обязанностях продавцов и предъявляемых к товарам (работам, услугам) требований к качеству.

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

В отчетном периоде описанная выше проблема успешно решалась путем дополнительного разъяснения молодежи 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 – smolenskcp.ru и на страницах в социальных сетях информации относительно прав граждан как потребителей. Указанные действия в рамках реализации социальной программы также будут направлены на борьбу с правовой неграмотностью молодежи.

Общие выводы по социальной программе:

В отчетном периоде специалистами СМОЛЕНСКОГО ЦЕНТРА ПРАВА И СОЦИОЛОГИИ была продолжена реализация социальной программы ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ГРАМОТНОСТЬ: УРОВЕНЬ «МОЛОДЕЖЬ», направленной на повышение уровня правовой сознательности и интереса молодежной аудитории к вопросам в сфере защиты прав потребителей. 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, а также страницы организации в социальных сетях Вконтакте и Instagram 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 ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ГРАМОТНОСТЬ: УРОВЕНЬ «МОЛОДЕЖЬ».

Таким образом, можно заключить, что реализация 2 этапа социальной программы ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ГРАМОТНОСТЬ: УРОВЕНЬ «МОЛОДЕЖЬ» 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. Информационные сообщения сайта информируют посетителей о социальной программе, ее целях, задачах, а также проведенных в рамках ее реализации мероприятиях. Кроме того, сайт содержит значительное количество созданных в рамках реализации социальной программы методических материалов 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 страницах организации в социальных сетях Вконтакте и Instagram.

В указанных сообществах также 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 _____

25 декабря 2020 года