

**Информация об успешной муниципальной практике в сфере использования иных форм финансового участия граждан и организаций в реализации вопросов, имеющих приоритетное значение для населения муниципального образования «город Ульяновск» за 2017 – 2018 годы**

№ п\п	Название раздела	Содержание раздела
1.	Наименование практики	Бесплатная юридическая помощь в области защиты прав потребителей
2.	Сущность практики	<p>Вследствие низкого правовое сознание граждан, обусловленного главным образом отсутствием правовой грамотности, в городе Ульяновске на момент начала реализации практики ситуация характеризуется высокой степенью социальной напряженности, плохими знаниями гражданами своих прав и обязанностей, а также способов их защиты.</p> <p>Проблемы, на решение которых ориентирована практика:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Разъяснение гражданам положений действующего законодательства путем предоставления юридических консультаций.</li> <li>- Оказание содействия гражданам в защите их прав, помощь в подготовке претензионно-исковой документации.</li> <li>- Правовое просвещение граждан.</li> </ul>
3.	Организационное и технологическое решение вопроса	<p>Возможности, которые позволили реализовать практику:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Создание МБУ «Контакт-центра».</li> </ul> <p>Краткое описание бизнес-модели реализации практики: Работа с населением организована по принципу мультиформатности, то есть применения различных видов консультирования:</p>

- по телефонам «горячих линий» 737-911 и (или) 05;
- в ходе личного приема граждан;
- в ходе выезда на место и составления акта;
- на общих собраниях собственников помещений в МКД;
- письменные разъяснения;
- на официальном сайте МБУ «Контакт-центр» в информационно-коммуникационной сети «Интернет», в том числе путем обмена мгновенными сообщениями (через чат);
- через мобильное приложение МБУ «Контакт-центр».

Действия по развертыванию практики – перечень мероприятий, которые были предприняты для того, чтобы реализовать практики (исполнитель: МБУ «Контакт-центр»):

1. Организована работа горячих линий 737-911 и 05.
2. Организовано регулярное проведение просветительских семинаров.
3. Организовано консультирование граждан на личном приеме.
4. Внедрение и распространение среди управляющих и ресурсоснабжающих организаций города Ульяновска автоматизированной информационной системы «Единая диспетчерская служба», позволяющей осуществлять прием и учет заявок, их оперативную передачу исполнителям, контроль исполнения.
5. Ведение рейтинга управляющих организаций по исполнению аварийных заявок.
6. Активирование (обследование) сотрудниками МБУ «Контакт-центр» на заявительной основе фактического состояния строительных конструкций и инженерного оборудования и систем жилищного фонда по заявкам граждан.

		<p>Нормативно-правовое обеспечение реализации практики:  Постановление администрации города Ульяновска от 14.02.2012 № 603 «О создании муниципального бюджетного учреждения «Контакт-центр при Главе города Ульяновска». Результатом принятия НПА (в аспекте реализации практики) является создание специализированного учреждения для оказания жителям консультационно-юридической помощи.</p>
4.	<p>Финансовые ресурсы для разработки и реализации практики</p>	<p>Субсидии на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания из бюджета муниципального образования «город Ульяновск»:  Общий объем затрат за период реализации практики составляет 103 824,8 тыс. руб.  - 2012 год - 11 429,2 тыс. руб.;  - 2013 год - 15 468,3 тыс. руб.;  - 2014 год - 14 948,4 тыс. руб.;  - 2015 год - 15 334,3 тыс. руб.;  - 2016 год - 15 879,7 тыс. руб.;  - 2017 год - 14 350,4 тыс. руб.;  - 2018 год – 16 414,5 тыс. руб.</p>
5.	<p>Социальный эффект в результате реализации практики</p>	<p>Выгодами для жителей города являются получение бесплатной юридической консультации, получение помощи в подготовке претензионно-исковой документации, участие в просветительских семинарах; для муниципалитетов и органов государственной власти Ульяновской области – снижение количества жалоб (обращений).</p> <p>- Оказано юридических консультаций гражданам - более 100,0 тыс.  - Подготовлено исковых заявлений - более 435 тыс.  - Подготовлено претензий - более 13,5 тыс.</p>

		- Ориентировочный материальный эффект для заявителей - около 74,0 млн. рублей.
6.	Экономический (финансовый) результат внедрения практики	–
7.	Реализация практики и возможности её распространения	Муниципальное образование «город Ульяновск»
8.	Дата внедрения практики	С 2012 года