

Результаты деятельности КЦ и КП за 9 месяцев 2016 года

За 9 месяцев 2016 года, в рамках государственного задания с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк) оказано 7 277 консультаций, из них 6741 консультация была оказана специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 2108 человек обратились за консультацией лично, 5102 человек - по телефону, 67 человек при помощи электронных коммуникаций.

Объемы предоставляемых услуг населению по вопросам защиты прав потребителей за 9 месяцев 2016 г.

| | 9 месяцев 2016г. |
|---|-----------------------------|
| Всего консультаций: | 7277 |
| На базе консультационного центра ФБУЗ | 4918 |
| На базе консультационных пунктов филиалов, в т.ч.: | 536 |
| Филиал в Грязинском районе | 100 |
| Филиал в городе Ельце | 246 |
| Филиал в Лебедянском районе | 100 |
| Филиал в Задонском районе | 83 |
| Филиал в Данковском районе | 74 |
| На базе МФЦ | 1823 |

Помимо консультационных услуг, выполненных в рамках государственного задания, 117 потребителям была оказана помощь в подготовке претензий, исковых заявлений, проектов обращений (жалоб) в надзорные органы, проведено 259 товароведческих экспертиз по заявлениям потребителей, индивидуальных предпринимателей и назначаеваемых в ходе судебных разбирательств.

Товароведческие экспертизы были проведены по следующим направлениям: технически сложных товаров (в т.ч. бытового назначения) – 34, мобильных телефонов – 77, обуви и одежды – 81, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней – 1, строительных материалов и изделий – 42, мебели – 12, дверей и пластиковых окон – 11, игрушек – 1.

За 9 месяцев 2016 года специалисты Консультационного центра по защите прав потребителей приняли участие в 4 «горячих линиях», двух передачах телевизионного канала «Липецкое время» в рубрике «Азбука качества».

За отчетный период специалистами Консультационного центра и консультационных пунктов было подготовлено 50 претензий, 16 исковых заявлений и 51 проект обращений в органы надзора.

В текущем году штат Консультационного центра по защите прав потребителей был доукомплектован юрисконсультами, что существенно повысило качество оказания услуг потребителям не только в рамках Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей», но и применительно других законодательных актов РФ.