

## Результаты деятельности КЦ и КП за 1 квартал 2016 года

В 1 квартале 2016 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 2175 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 2014 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 633 человек обратились за консультацией лично, 1515 человек - по телефону, 27 - с помощью электронных коммуникаций 15 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

### Объемы предоставляемых услуг населению консультационными пунктами по вопросам защиты прав потребителей за 1 квартал 2016 года

Консультационные пункты	1 квартал 2015г.	1 квартал 2016г.
Филиал в Грязинском районе	26	20
Филиал в городе Ельце	37	63
Филиал в Лебедянском районе	67	45
Филиал в Задонском районе	16	20
Филиал в Данковском районе	20	13

Анализ обращений граждан показал, что по-прежнему, преобладают вопросы, касающиеся применения общих положений законодательства о защите прав потребителей, качества строительных материалов и изделий, одежды, обуви и прочие вопросы.

Количество проведенных консультаций	Всего	На базе		На базе МФЦ
		КЦ	КП	
Консультации по общим вопросам применения законодательства ЗПП	666	459	20	187
Консультации по вопросам ЖКХ	93	26	47	20
Консультации по финансовым услугам	27	0	5	22

Количество проведенных консультаций	Всего	На базе		На базе МФЦ
		КЦ	КП	
Консультации по вопросам продажи продовольственных товаров	24	0	9	15
Консультации по вопросам продажи непродовольственных товаров (обуви, одежды, мобильных телефонов, сложной бытовой техники, косметики и парфюмерии и ювелирных изделий и т.п.)	1107	758	48	301
Консультации по продаже товаров дистанционным способом	23	14	0	9
Консультации по долевому строительству и стройматериалам	100	82	1	17
Консультация по услугам общественного питания и бытовым услугам	52	17	11	24
Прочие консультации	83	43	20	20

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведено 45 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов. Из них 45 экспертизы по заявлениям потребителей и в ходе судебного разбирательства.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ оказана помощь в составлении 6 претензий и 9 проектов обращений в органы надзора (контроля).