

Результаты деятельности КЦ и КП за 4 квартал 2016 года

В 4 квартале 2016 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 1934 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 1715 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 525 человек обратились за консультацией лично, 1388 человек - по телефону, 21 - с помощью электронных коммуникаций.

90 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Объемы предоставляемых услуг населению консультационными пунктами по вопросам защиты прав потребителей за 4 квартал 2016г.

Консультационные пункты	4 квартал 2015г.	4 квартал 2016г.
Филиал в Грязинском районе	12	35
Филиал в городе Ельце	249	84
Филиал в Лебедянском районе	58	60
Филиал в Задонском районе	28	20
Филиал в Данковском районе	11	20

Анализ обращений граждан показал, что в 4 квартале текущего года, 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 ФБУЗ		В том числе на базе МФЦ
		КЦ	КП	
Консультации по общим вопросам применения законодательства ЗПП	213	148	24	41
Консультации по вопросам ЖКХ	43	1	33	9
Консультации по финансовым услугам	22	11	4	7
Консультации по вопросам продажи продовольственных товаров	71	53	9	9

Количество проведенных консультаций	Всего	На базе ФБУЗ		В том числе на базе МФЦ
		КЦ	КП	
Консультации по вопросам продажи непродовольственных товаров (обуви, одежды, мобильных телефонов, сложной бытовой техники, косметики и парфюмерии и ювелирных изделий и т.п.)	951	772	81	98
Консультации по продаже товаров дистанционным способом	109	96	3	10
Консультации по долевому строительству и стройматериалам	170	164	6	0
Консультация по услугам общественного питания и бытовым услугам	131	103	10	18
Прочие консультации	224	157	34	33

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведено 37 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов. Из них 37 экспертиз по заявлениям потребителей и в ходе судебного разбирательства.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ оказана помощь в составлении 32 претензии, 4 исковых заявлений и 54 проекта обращений в органы надзора (контроля).