

Результаты деятельности КЦ и КП за 1 полугодие 2016 года

В 1 полугодии 2016 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 5109 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 4693 консультации было оказано специалистами головного Центра, что на 7,0 % выше по сравнению с аналогичным периодом 2015г.

Из общего числа обращений 1465 человек обратились за консультацией лично, 3597 человек - по телефону, 47 человек – с помощью средств электронных коммуникаций. 52 потребителям была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Число консультаций оказанных консультационными пунктами по сравнению с 1 полугодием 2015г. увеличилось в 1,4 раза, с 303 до 416.

Объемы предоставляемых услуг населению по вопросам защиты прав потребителей (1 полугодие 2016 г.)

	1 полугодие 2016г.	1 полугодие 2015г.
Всего консультаций:	5109	4667
На базе консультационного центра ФБУЗ	3337	3053
На базе консультационных пунктов филиалов, в т.ч.:	416	303
Филиал в Грязинском районе	54	39
Филиал в городе Ельце	183	99
Филиал в Лебедянском районе	94	120
Филиал в Задонском районе	52	18
Филиал в Данковском районе	33	27
На базе МФЦ	1356	1311

Анализ обращений 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	Базы предоставляемых услуг		
		КЦ	КП	МФЦ
ВСЕГО: в т.ч.	5109	3337	416	1356
Консультации по общим вопросам применения законодательства ЗПП	1305	832	93	380
Консультации по вопросам ЖКХ	232	110	84	38
Консультации по финансовым услугам	64	6	6	52
Консультации по вопросам продажи продовольственных товаров	59	7	21	31
Консультации по вопросам продажи непродовольственных товаров (обуви, одежды, мобильных телефонов, сложной бытовой техники, косметики и парфюмерии и ювелирных изделий и т.п.)	2432	1672	95	665
Консультации по продаже товаров дистанционным способом	49	19	2	28
Консультации по долевому строительству и стройматериалам	315	255	9	51
Консультация по услугам общественного питания и бытовым услугам	121	20	30	71
Прочие консультации	532	416	76	40

За отчетный период было проведено **147** экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов, что ниже по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Из них все 147 экспертиз по заявлениям потребителей и в ходе судебных разбирательств.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 7 исковых заявлений в суд, оказана помощь в составлении 26 претензий и 19 проектов обращений в органы надзора (контроля).