

Результаты деятельности КЦ и КП за 3 квартал 2016 года

Во 3 квартале 2016 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 2345 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 2064 консультации было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 760 человек обратились за консультацией лично, 1568 человек - по телефону, 20 - с помощью электронных коммуникаций 65 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Объемы предоставляемых услуг населению консультационными пунктами по вопросам защиты прав потребителей за 3 квартал 2016г.

Консультационные пункты	3 квартал 2015г.	3 квартал 2016г.
Филиал в Грязинском районе	16	33
Филиал в городе Ельце	180	124
Филиал в Лебедянском районе	49	46
Филиал в Задонском районе	9	20
Филиал в Данковском районе	13	18

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 ФБУЗ		В том числе на базе МФЦ
		КЦ	КП	
Консультации по общим вопросам применения законодательства ЗПП	425	255	58	112
Консультации по вопросам ЖКХ	124	45	64	15
Консультации по финансовым услугам	39	15	2	22
Консультации по вопросам продажи продовольственных товаров	53	15	13	25

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.)	1248	982	73	193
Консультации по продаже товаров дистанционным способом	24	7	1	16
Консультации по долевому строительству и стройматериалам	98	79	2	17
Консультация по услугам общественного питания и бытовым услугам	62	10	15	37
Прочие консультации	272	189	53	30

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведено 112 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов. Из них 1122 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 24 претензии, 9 исковых заявлений и 32 проекта обращений в органы надзора (контроля).