

Результаты деятельности КЦ и КП за 4 квартал 2014 года

В 4 квартале 2014 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 1745 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 1141 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 608 человек обратились за консультацией лично, 1137 человек - по телефону, 131 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Продолжает увеличиваться число консультаций оказанных консультационными пунктами. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года число обращений возросло почти в 7,86 раз (со 77 до 605 единиц).

Объемы предоставляемых услуг населению консультационными пунктами по вопросам защиты прав потребителей за 4 квартал 2014г.

Консультационные пункты	4 квартал 2014г.	4 квартал 2013г.
Филиал в Грязинском районе	148	9
Филиал в городе Ельце	350	15
Филиал в Лебедянском районе	91	17
Филиал в Задонском районе	5	20
Филиал в Данковском районе	11	14

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.

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведено **90** экспертиз качества обуви, одежды,

кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов. Из них 14 экспертиз проведены для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, 55 экспертиз по заявлениям потребителей, 6 экспертиз по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности, 15 экспертиз для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 15 исковых заявлений в суд, оказана помощь в составлении 58 претензий и 59 проектов обращений в органы надзора (контроля).