

Результаты деятельности КЦ и КП за 2015 год

В 2015 году с учетом представления услуг в Многофункциональном Центре г. Липецка, консультационным центром и консультационными пунктами проведено 9659 консультации по вопросам защиты прав потребителей, что на 15,22 % больше уровня 2014г. Из них 61,98% услуг оказано специалистами головного Центра, в т.ч. – 28,41% консультаций оказано на базе МФЦ.

Из общего числа обращений 2107 человек обратились за консультацией лично, 7540 человек - по телефону, 12 человек при помощи электронных коммуникаций, 394 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Объемы предоставляемых услуг населению по вопросам защиты прав потребителей

	2014 год	2015 год
Всего консультаций:	8383	9659
На базе консультационного центра ФБУЗ	4599	5987
На базе консультационных пунктов	1346	928
Филиал в Грязинском районе	219	67
Филиал в городе Ельце	712	528
Филиал в Лебедянском районе	294	227
Филиал в Задонском районе	52	55
Филиал в Данковском районе	69	51
На базе МФЦ	2438	2744

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведено 312 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов, в т.ч. 298 экспертизы по заявлениям потребителей и по определению суда, 12 экспертиз по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности, 2 сравнительные оценки товаров, работ и услуг.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 14 исковое заявление в суд, оказана помощь в

составлении 105 претензий и 275 проектов обращений в органы надзора (контроля).

Специалистами консультационного центра подготовлено 8 публикаций, которые размещены на сайте ФБУЗ, а также распространены в печатном виде через МФЦ и предприятия торговли. Подготовлено 5 статьи в журнал «Санитарно-эпидемиологический вестник».

В ежемесячном режиме обеспечено размещение на сайте ФБУЗ информации о результатах деятельности Консультационных центра и пунктов, различной информации для населения.

Представители Консультационного центра приняли участие в работе Консультативного Совета по защите прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора, проведении «горячей линии» по вопросам качества и безопасности товаров, «Всемирному дню защиты качества», «В связи с ситуацией в Египте» и «Вопросы качества и безопасности детских товаров».

С целью повышения эффективности деятельности по защите прав потребителей в 2015 году был подготовлен эксперт по автомобильной товароведческой экспертизе.