

## Результаты деятельности КЦ и КП за 2 квартал 2016 года

Во 2 квартале 2016 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 3073 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 2767 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 805 человек обратились за консультацией лично, 2248 человек - по телефону, 20 - с помощью электронных коммуникаций 37 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

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	639	408	38	193
Консультации по вопросам ЖКХ	165	102	45	18
Консультации по финансовым услугам	37	7	0	30
Консультации по вопросам продажи продовольственных товаров	35	17	2	16
Консультации по вопросам продажи непродовольственных товаров (обуви, одежды, мобильных телефонов, сложной бытовой техники, косметики и парфюмерии и ювелирных изделий и т.п.)	1467	1045	58	364
Консультации по продаже товаров дистанционным способом	26	6	1	19
Консультации по долевого строительству и стройматериалам	246	208	4	34
Консультация по услугам общественного питания и бытовым услугам	59	12	0	47
Прочие консультации	399	331	48	20

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведено 102 экспертизы качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов. Из них 102 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 20 претензий, 7 исковых заявлений и 10 проектов обращений в органы надзора (контроля).