

Результаты деятельности КЦ и КП за 4 квартал 2015 года

В 4 квартале 2015 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 2224 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 1866 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 531 человек обратились за консультацией лично, 1693 человек - по телефону, 174 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Число консультаций оказанных консультационными пунктами увеличилось. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года число обращений уменьшилось с 605 до 358 единиц.

Объемы предоставляемых услуг населению консультационными пунктами по вопросам защиты прав потребителей за 4 квартал 2015г.

Консультационные пункты	4 квартал 2014г.	4 квартал 2015г.
Филиал в Грязинском районе	148	12
Филиал в городе Елец	350	249
Филиал в Лебедянском районе	91	58
Филиал в Задонском районе	5	28
Филиал в Данковском районе	11	11

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 83 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов. Из них 83 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 44 претензий, 2 исковых заявлений и 128 проектов обращений в органы надзора (контроля).