

Результаты деятельности КЦ и КП за 1 полугодие 2015 года

В 1 полугодии 2015 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 4667 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 4364 консультаций было оказано специалистами головного Центра, что на 0,96 % ниже по сравнению с аналогичным периодом 2014г.

Из общего числа обращений 965 человек обратились за консультацией лично, 3690 человек - по телефону, 12 человек – с помощью средств электронных коммуникаций, 85 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Число консультаций оказанных консультационными пунктами по сравнению с 1 полугодием 2014г. уменьшилось с 437 до 303.

Объемы предоставляемых услуг населению по вопросам защиты прав потребителей (1 полугодие 2015 г.)

	1 полугодие 2014г.	1 полугодие 2015г.
Всего консультаций:	4712	4667
На базе консультационного центра ФБУЗ	2754	3053
На базе консультационных пунктов филиалов, в т.ч.:	437	303
Филиал в Грязинском районе	55	39
Филиал в городе Ельце	143	99
Филиал в Лебедянском районе	149	120
Филиал в Задонском районе	47	18
Филиал в Данковском районе	43	27
На базе МФЦ	1521	1311

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	%	Базы предоставляемых услуг		
			КЦ	КП	МФЦ
ВСЕГО: в т.ч.	4667	100%	3053	303	1311
Консультации по общим вопросам применения законодательства ЗПП	1233	26,4%	811	29	393
Консультации по вопросам ЖКХ	105	2,2%	16	48	41
Консультации по финансовым услугам	174	3,7%	100	4	70
Консультации по вопросам продажи продовольственных товаров	96	2,1%	33	14	49
Консультации по вопросам продажи непродовольственных товаров (обуви, одежды, мобильных телефонов, сложной бытовой техники, косметики и парфюмерии и ювелирных изделий и т.п.)	1485	31,8%	945	99	441
Консультации по продаже товаров дистанционным способом	37	0,8%	13	4	20
Консультации по долевому строительству и стройматериалам	653	14,0%	531	16	106
Консультация по услугам общественного питания и бытовым услугам	73	1,6%	6	11	56
Прочие консультации	811	17,4%	598	78	135

За отчетный период было проведено **147** экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов, что ниже по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Из них 133 экспертизы по заявлениям потребителей, 12 экспертизы по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности, 2 экспертизы сравнительных оценок товаров, работ и услуг.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 12 исковых заявлений в суд, оказана помощь в составлении 29 претензий и 44 проектов обращений в органы надзора (контроля).

Проведено 2 «горячих линии» к «Всемирному дню защиты потребителей», и «Дню защиты детей».