

## **Результаты деятельности КЦ и КП за 3 квартал 2015 года**

В 3 квартале 2015 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 2768 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 2501 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 611 человек обратились за консультацией лично, 2157 человек - по телефону, 0- с помощью электронных коммуникаций 135 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 со 137 до 267 единиц.

### **Объемы предоставляемых услуг населению консультационными пунктами по вопросам защиты прав потребителей за 3 квартал 2015 г.**

<b>Консультационные пункты</b>	<b>3 квартал 2014г.</b>	<b>3 квартал 2015г.</b>
<b>Филиал в Грязинском районе</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Филиал в городе Елец</b>	<b>220</b>	<b>180</b>
<b>Филиал в Лебедянском районе</b>	<b>54</b>	<b>49</b>
<b>Филиал в Задонском районе</b>	<b>-</b>	<b>9</b>
<b>Филиал в Данковском районе</b>	<b>15</b>	<b>13</b>

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 82 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и стройматериалов. Из них 82 экспертиз по заявлениям потребителей и в ходе судебного разбирательства.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ оказана помощь в составлении 32 претензий и 103 проектов обращений в органы надзора (контроля).