

Результаты деятельности КЦ и КП за 2014 год

В 2014 году с учетом представления услуг в Многофункциональном Центре г. Липецка, консультационным центром и консультационными пунктами проведено 8383 консультации по вопросам защиты прав потребителей, что на 31,7% больше уровня 2013г. Из них 84% услуг оказано специалистами головного Центра, в.т.ч. – 29% консультаций оказано на базе МФЦ.

Из общего числа обращений 2036 человек обратились за консультацией лично, 6332 человек - по телефону, 15 человек при помощи электронных коммуникаций, 264 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Число консультаций, оказанных консультационными пунктами, по сравнению с 2013г. увеличилось в 3,5 раза (*с 381 до 1346.*)

Объемы предоставляемых услуг населению по вопросам защиты прав потребителей

	2013год	2014год
Всего консультаций:	6364	8383
На базе консультационного центра ФБУЗ	3618	4599
На базе консультационных пунктов	381	1346
Филиал в Грязинском районе	78	219
Филиал в городе Ельце	110	712
Филиал в Лебедянском районе	63	294
Филиал в Задонском районе	72	52
Филиал в Данковском районе	58	69
На базе МФЦ	2365	2438

В структуре обращений граждан преобладали вопросы, касающиеся сферы торговли непродовольственными товарами – 32,8%; общих вопросов применения законодательства в сфере защиты прав потребителей – 21,2%, области долевого строительства, качества стройматериалов – 16,5%, сферы ЖКХ – 6,8%.

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведено 536 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, алкогольной продукции, качества строительства и стройматериалов, в т.ч. 146 экспертиз проведены для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, 246 экспертиз по заявлениям потребителей, 120 по определению суда, 24 экспертизы по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 51 исковое заявление в суд, оказана помощь в составлении 139 претензий и 74 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 4 статьи в журнал «Санитарно-эпидемиологический вестник», 3 публикации и 3 выступления в СМИ.

В ежемесячном режиме обеспечено размещение на сайте ФБУЗ информации о результатах деятельности Консультационных центра и пунктов, опубликованы графики выездов специалистов по районам области для оказания консультационных услуг населению.

Разработаны 9 методических материалов для распространения среди потребителей.

Представители Консультационного центра приняли участие в работе Консультативного Совета по защите прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора, проведении «горячей линии» по вопросам качества и безопасности детских товаров, «круглого стола» на тему «Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей».

С целью повышения эффективности деятельности по защите прав потребителей в 2015 году планируется увеличить объем экспертиз по потребительским товарам, в первую очередь по сложной бытовой технике. Обеспечить подготовку эксперта по автомобильной товароведческой экспертизе.