

Результаты деятельности КЦ и КП

за 1 квартал 2015 года

В 1 квартале 2015 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 1907 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 1741 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Из общего числа обращений 561 человек обратились за консультацией лично, 1344 человек - по телефону, 2- с помощью электронных коммуникаций 48 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось число обращений в консультационные пункты на 9,29% (со 183 до 166 единиц).

Объемы предоставляемых услуг населению консультационными пунктами по вопросам защиты прав потребителей за 1 квартал 2015г.

Консультационные пункты	1 квартал 2014г.	1 квартал 2015г.
Филиал в Грязинском районе	44	26
Филиал в городе Ельце	31	37
Филиал в Лебедянском районе	34	67
Филиал в Задонском районе	29	16
Филиал в Данковском районе	45	20

При обращении граждан 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 84 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, качества строительства и

стройматериалов. Из них 82 экспертиз по заявлениям потребителей, 2 – сравнительной оценки товаров.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 7 исковых заявлений в суд, оказана помощь в составлении 16 претензий и 25 проектов обращений в органы надзора (контроля).

Проведена 1 «горячая линия» в рамках Всемирного дня защиты потребителей под девизом «Сфокусируем права потребителей на здоровом питании».