

## Результаты деятельности КЦ и КП за 1 полугодие 2014 года

В 1 полугодии 2014 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г.Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 4712 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 4275 консультаций было оказано специалистами головного Центра, что на 18,4% выше по сравнению с аналогичным периодом 2013г.

Из общего числа обращений 747 человек обратились за консультацией лично, 2265 человек - по телефону, 15 человек при помощи электронных коммуникаций, 94 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Число консультаций оказанных консультационными пунктами по сравнению со 1 полугодием 2013г. увеличилось с 229 до 437.

### Объемы предоставляемых услуг населению по вопросам защиты прав потребителей ( 1 полугодие 2014 г.)

	1 полугодие 2013г.	1 полугодие 2014г.
<b>Всего консультаций:</b>	<b>3981</b>	<b>4712</b>
<b>На базе консультационного центра ФБУЗ</b>	<b>2299</b>	<b>2754</b>
<b>На базе консультационных пунктов филиалов, в т.ч.:</b>	<b>229</b>	<b>437</b>
Филиал в Грязинском районе	53	55
Филиал в городе Ельце	65	143
Филиал в Лебедянском районе	34	149
Филиал в Задонском районе	42	47
Филиал в Данковском районе	35	43
<b>На базе МФЦ</b>	<b>1 453</b>	<b>1521</b>

Анализ обращений граждан показывает, 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 **369** экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, алкогольной продукции, качества строительства и стройматериалов, что в 1,3 раза превышает объем 1 полугодия 2013 года (**275** эксп.). 105 экспертиз проведены для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, 261 экспертиз по заявлениям потребителей, 3 экспертизы по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности.

С целью повышения эффективности работы по защите прав потребителей во 2 полугодии 2014 году планируется увеличить объем экспертиз по потребительским товарам, в первую очередь по сложной бытовой технике и качеству строительства, а также оценочным работам стоимости строительства.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 33 исковых заявлений в суд, оказана помощь в составлении 56 претензий и 5 проектов обращений в органы надзора (контроля).

Специалистами консультационного центра подготовлено 8 публикаций, которые размещены на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», а также распространены в печатном виде через МФЦ и предприятия торговли. Подготовлено 4 статьи в журнал «Санитарно-эпидемиологический вестник», опубликована 1 статья в СМИ («Липецкая газета»).

Представители ФБУЗ «ЦГиЭ» приняли участие в работе Консультативного Совета по защите прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора по Липецкой области.