

## **Результаты деятельности КЦ и КП за 2 квартал 2014 года**

Во 2 квартале 2014 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г.Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 2812 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 2558 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Число консультаций оказанных консультационными пунктами филиалов продолжает увеличиваться - по сравнению со 2 кварталом 2013г., со 128 до 254 единиц.

Из общего числа обращений 547 человек обратились за консультацией лично, 2265 человек - по телефону, 27 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

### **Объем предоставляемых услуг населению консультационными пунктами филиалов по вопросам защиты прав потребителей**

<b>Консультационные пункты</b>	<b>2 квартал 2013г.</b>	<b>2 квартал 2014г.</b>
<b>Филиал в Грязинском районе</b>	<b>28</b>	<b>11</b>
<b>Филиал в городе Ельце</b>	<b>33</b>	<b>98</b>
<b>Филиал в Лебедянском районе</b>	<b>20</b>	<b>118</b>
<b>Филиал в Задонском районе</b>	<b>25</b>	<b>13</b>
<b>Филиал в Данковском районе</b>	<b>22</b>	<b>14</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 **188** экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, алкогольной продукции, качества строительства и стройматериалов. Из них 75 экспертиз проведены для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, 110 экспертиз по

заявлениям потребителей, 3 экспертизы по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 6 исковых заявлений в суд, оказана помощь в составлении 16 претензий и 5 проектов обращений в органы надзора (контроля).