

Результаты деятельности КЦ и КП за 3 квартал 2014 года

Во 3 квартале 2014 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г.Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 1926 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 1621 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

Число консультаций оказанных консультационными пунктами филиалов по сравнению с 3 кварталом 2013г. увеличилось с 77 до 305 единиц.

Из общего числа обращений 681 человек обратились за консультацией лично, 1245 человек - по телефону, 39 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

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

Консультационные пункты	3 квартал 2013г.	3 квартал 2014г.
Филиал в Грязинском районе	16	16
Филиал в городе Ельце	30	220
Филиал в Лебедянском районе	12	54
Филиал в Задонском районе	10	-
Филиал в Данковском районе	9	15

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 **65** экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, алкогольной продукции, качества строительства и стройматериалов. Из них 14 экспертиз проведены для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, 50 экспертиз по заявлениям потребителей, 1 экспертизы по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 4 исковых заявлений в суд, оказана помощь в составлении 25 претензий и 10 проектов обращений в органы надзора (контроля).