

Результаты деятельности КЦ и КП за 9 месяцев 2014 года

За 9 месяцев 2014 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г.Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 6638 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 5896 консультаций было оказано специалистами головного Центра, что на 18,4% выше по сравнению с аналогичным периодом 2013г.

Из общего числа обращений 1428 человек обратились за консультацией лично, 3510 человек - по телефону, 15 человек при помощи электронных коммуникаций, 133 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Число консультаций оказанных консультационными пунктами по сравнению с аналогичным периодом 2013г. увеличилось с 306 до 742.

Объемы предоставляемых услуг населению по вопросам защиты прав потребителей (за 9 месяцев 2014 г.)

	9 месяцев 2013г.	9 месяцев 2014г.
Всего консультаций:	5181	6638
На базе консультационного центра ФБУЗ	2669	3565
На базе консультационных пунктов филиалов, в т.ч.:	306	742
Филиал в Грязинском районе	69	71
Филиал в городе Ельце	95	363
Филиал в Лебедянском районе	46	203
Филиал в Задонском районе	52	47
Филиал в Данковском районе	44	58
На базе МФЦ	2206	2331

В структуре обращений 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 434 экспертиз качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, алкогольной продукции, качества строительства и стройматериалов. 119 экспертиз проведены для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, 311 экспертиз по заявлениям потребителей, 4 экспертизы по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности.

В части оказания юридических консультаций и услуг за отчетный период специалистами ФБУЗ подготовлено 37 исковых заявлений в суд, оказана помощь в составлении 81 претензий и 15 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 Консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» приняли участие в работе Консультативного Совета по защите прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора по Липецкой области и проведение 1 «горячей линии» по вопросам качества и безопасности детских товаров.