

Результаты деятельности КЦ и КП за 1 квартал 2014 года

В 1 квартале 2014 года, с учетом предоставления услуг в МФЦ (г. Липецк), консультационным центром и консультационными пунктами было проведено 1900 консультаций по вопросам защиты прав потребителей, из них 1717 консультаций было оказано специалистами головного Центра.

В связи с переездом консультационного центра по новому адресу данный показатель оказался немного меньше, чем такой же показатель за аналогичный период 2013 года (1985 консультаций).

Но в то же время объем консультаций, оказанных консультационными пунктами, увеличился на 83,94 % (с 101 до 183 консультаций).

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

Консультационные пункты	1 квартал 2013 г.	1 квартал 2014 г.
Филиал в Грязинском районе	25	44
Филиал в Лебедянском районе	14	31
Филиал в Задонском районе	17	34
Филиал в Данковском районе	13	29
Филиал в городе Ельце	32	45

200 человек обратились за консультацией лично, 1685 человек - по телефону, 15 человек - с применением электронных коммуникаций. Из общего числа обратившихся 67 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Анализ обращений граждан показал, что преобладают вопросы, касающиеся применения общих положений законодательства о защите прав потребителей – 33,05 % от общего количества консультаций.

Вопросы потребителей, касающиеся оказания услуг в сфере торговли составили – 33,42%, строительства и ремонта – 7,21%, финансовых услуг – 2,1%, бытовых услуг – 1,84%, долевого строительства – 0,58%, медицинских услуг – 0,53%, туристских услуг – 0,42%, услуг общественного питания – 0,16%, общеобразовательных услуг – 0,16%, транспортных услуг – 0,1%.

В ходе просветительской и консультационной работы, по реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации возможностей защиты потребительских прав проведена **181** экспертиза качества обуви, одежды, кожгалантереи, мебели, сотовых телефонов, алкогольной продукции, качества строительства и стройматериалов. Из них 30 экспертиз проведены для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, 151 экспертиза по заявлениям потребителей.

С целью повышения эффективности работы по защите прав потребителей в 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 27 исковых заявлений в суд, оказана помощь в составлении 40 претензий.

В 1квартале 2014 года специалистами консультационного центра подготовлено 5 публикаций, которые опубликованы на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области», а также распространены в печатном виде через МФЦ и предприятия торговли. Подготовлено две статьи в журнал «Санитарно-эпидемиологический вестник», опубликована 1 статья в СМИ («Липецкая газета»), проведено одно выступление о работе КЦ на телевидении (ГТРК «Липецк»). Организована работа горячей линии в День защиты прав потребителей.

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