

Результаты деятельности КЦ и КП за 2013 год

За 2013 год специалистами консультационного центра проконсультировано 6364 потребителей.

Общее количество проведенных консультаций в отчетном году увеличилось на 11 % по сравнению с 2012 годом (5646), в том числе по филиалам объем **возрос в 1,5 раза.**

Объемы предоставляемых услуг населению по вопросам защиты прав потребителей

	2012 год	2013 год
Всего консультаций:	5 646	6 364
На базе консультационного центра ФБУЗ	2 906	3 618
На базе консультационных пунктов филиалов	246	381
На базе МФЦ	2 494	2 365

859 человек обратились за консультацией лично, 5448 человек - по телефону, 57 человек - с применением электронных коммуникаций. Из общего числа обратившихся 91 потребителю была оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Анализируя поставленные гражданами вопросы, следует отметить, что при обращении в консультационный центр преобладают вопросы применения общих положений законодательства о защите прав потребителей – 34,29% от общего количества консультаций.

Вопросы потребителей касающиеся оказания услуг в сфере торговли составили - 39,66%, строительства и ремонта – 6,49%, финансовых услуг – 1,67%, бытовых услуг – 1,48%, долевого строительства – 0,66%, медицинских услуг – 0,50%, туристских услуг – 0,31%, транспортных услуг – 0,29%, услуг общественного питания – 0,27%, общеобразовательных услуг – 0,24%.

Экспертиза в сфере защиты прав потребителей занимает отдельное звено. За 2013 год проведено 992 экспертизы из них 220 экспертиз проведенных для целей обеспечения контроля в сфере защиты прав потребителей, 436 экспертиз по заявлениям потребителей, 336 экспертиз по заявлениям субъектов предпринимательской деятельности. Сюда входят экспертизы: строительства, стройматериалов и перепланировки помещений, экспертиза одежды, обуви, кожгалантереи, сотовых телефонов, бытовой техники, мебели и др. Часть экспертиз назначается в ходе следствия по решению суда.

Активизирована работа со средствами массовой информации. Специалистами консультационного центра подготовлено 16 публикаций, которые размещены на сайте ФБУЗ, а также распространены в печатном виде через МФЦ и предприятия торговли. Опубликовано три статьи в журнале «СЭВ».

В 2013 году проведены мероприятия, направленные на повышение эффективности оказания консультационных услуг. Принят эксперт по обслуживанию сложной бытовой техники. Усилены штаты консультационных пунктов филиалов 5 юрисконсультами. Проведено 6 обучающих семинаров для экспертов по защите прав потребителей.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Липецкой области» продолжает тесное сотрудничество с органами местного самоуправления и общественными объединениями в деле защиты прав потребителей, принимает участие в работе Консультативных Советов по защите прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора по Липецкой области.