

Информация о деятельности консультационных пунктов для потребителей при ФБУЗ «ЦГиЭ в РО» в 2018г

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, ее органы и учреждения в субъектах РФ уделяют большое внимание практическим аспектам деятельности, связанной с усилением государственных гарантий при защите прав и законных интересов потребителей.

Во исполнение Приказа Роспотребнадзора № 318 от 06.04.2009 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» и в целях реализации права потребителей на просвещение, закрепленного в ст. 3 Закона РФ «О защите прав потребителей», Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области создана обширная система информирования и консультирования граждан в Ростовской области.

Одним из важных элементов указанной системы являются пункты консультирования и правовой помощи гражданам, представленные консультационным центром отдела защиты прав потребителей Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» (далее по тексту-ФБУЗ «ЦГиЭ в РО»), и 9 консультационными пунктами на базе филиалов ФБУЗ «ЦГиЭ в РО», осуществляющих свою деятельность с охватом всех 55 административных территорий Ростовской области.

По итогам 2018 года консультационными пунктами ФБУЗ «ЦГиЭ в РО» рассмотрено 5 255 обращений граждан. Из них письменных – 812, устных – 4 363, с использованием электронных коммуникаций – 80 консультаций.

Также в 2018 году консультационными пунктами ФБУЗ «ЦГиЭ в РО» для потребителей было проведено 82 «горячие линии», в рамках которых были даны устные консультации 553 потребителям.

В рамках плановой работы консультационных пунктов для потребителей за 2018 год по секторам потребительского рынка наибольший удельный вес заняли консультации в

сегменте купли-продажи непродовольственных товаров – 60,2 % (3 160 консультации), услуги ЖКХ – 9,7% (507 консультация), прочие вопросы по защите прав потребителей – 10,0% (526 консультаций), общие вопросы применения законодательства в сфере защиты прав потребителей – 7,8% (410 консультаций), финансовые услуги – 4,6 % (241 консультаций), и продажа продовольственных товаров – 4,9% (256 консультаций). Наименьший удельный вес приходится на консультации в сфере оказания медицинских услуг – 0,5% (24 консультаций), услуг связи – 1,9% (101 консультаций), туристских услуг – 0,5% (27 консультация).

В рамках рассмотренных обращений, консультационными пунктами ФБУЗ «ЦГиЭ в РО» подготовлено 812 документов правового характера. Из них: 227 исковых заявлений, апелляционных, кассационных, надзорных жалоб и других процессуальных документов судебного характера; 553 досудебных претензии; 32 обращения в контрольно-надзорные органы.

В 2018 году консультационными пунктами ФБУЗ «ЦГиЭ в РО» проведен ряд мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности населения, общий охват аудитории в рамках указанной просветительской деятельности составил 188 262 человека, в возрасте от 21 до 65 лет.