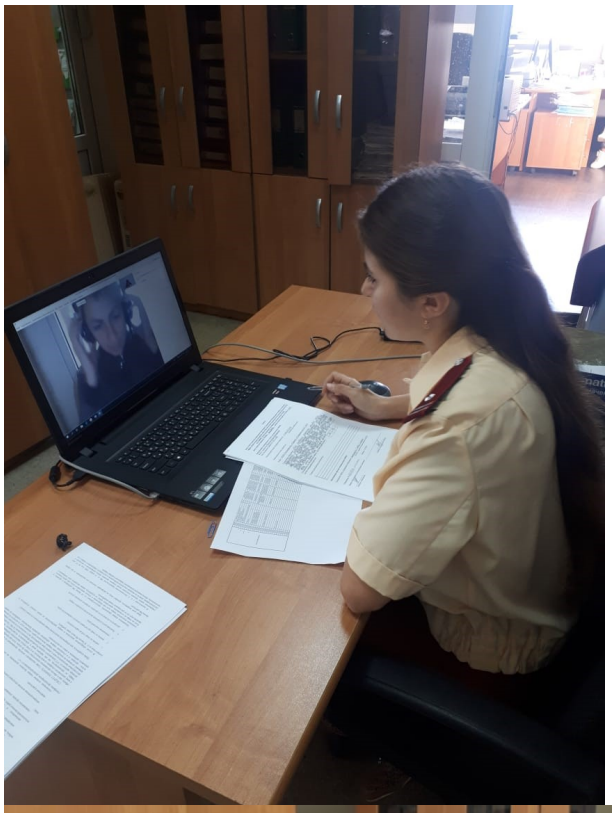
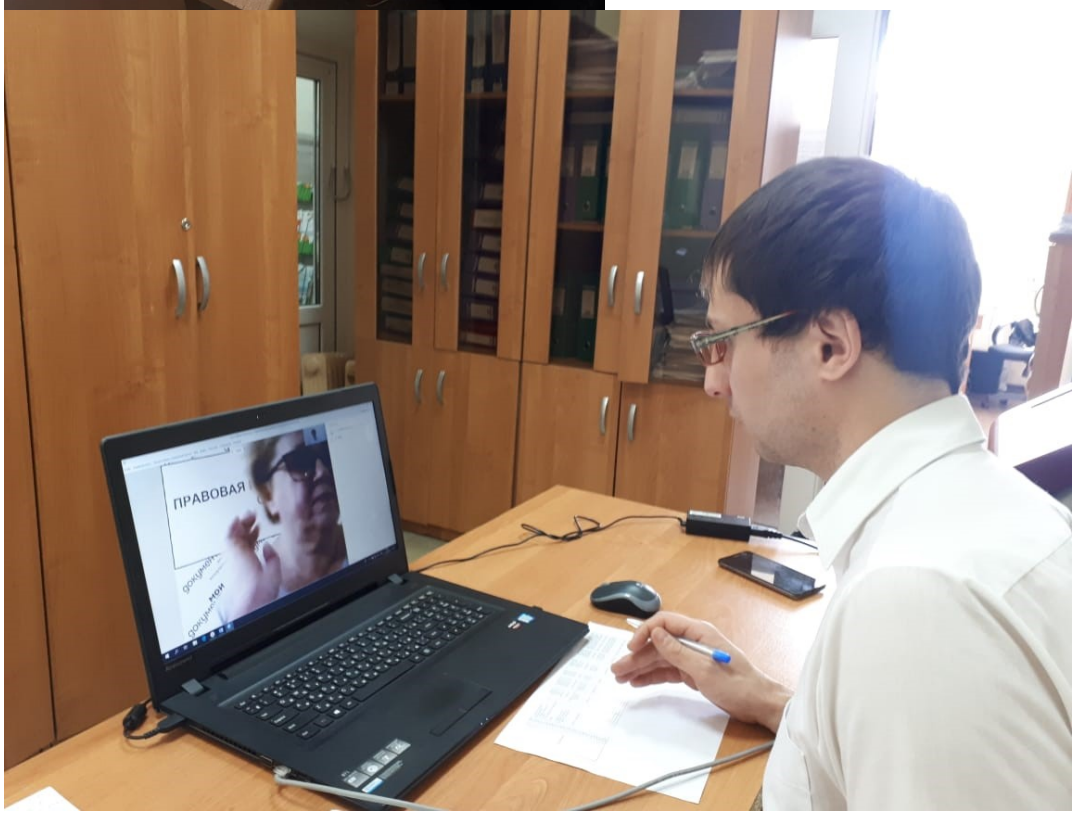
Онлайн консультация в МФЦ





На основании заключенного соглашения между Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области и Государственным казенным учреждением Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», Управление Роспотребнадзора по Ростовской области продолжает активно консультировать потребителей в многофункциональных центрах городов и районов Ростовской области.

В настоящее время отмечается значительный рост количества обращающихся граждан в учреждения МФЦ для получения онлайн-консультаций, а так же консультаций в ходе проведения личного приема.

В 2019 году при личном приеме в МФЦ проконсультировано 1667 граждан. Оказана помощь в написании 137 претензий и 30 исковых заявлений в суд. Одновременно обратившимся гражданам раздавался информационный материал (буклеты, памятки-1839 шт.), содержащий разъяснения по основным правам потребителей при оказании различных видов услуг и продажи товаров.

В основном граждане обращались по вопросам, связанным с продажей товаров ненадлежащего качества, нарушением прав потребителей при дистанционной продаже товаров, навязыванием дополнительных услуг связи и возврата товара надлежащего и

не надлежащего качества.

Одновременно, специалистами Управления осуществляется онлайн-консультирование в 70 учреждениях МФЦ по прямому каналу видеосвязи с использованием платформы Webex.

Так, в 2019г. специалистами Управления в режиме онлайн проконсультировано 426 потребителей. По результатам устного онлайн-консультирования, через МФЦ в Управление поступило 13 письменных обращения об оказании правового содействия в подготовке исковых заявлений в суд и одно о подготовке досудебной претензии. Управлением оказана запрашиваемая гражданами правовая помощь.

Кроме того, на основании заявлений потребителей, поданных через МФЦ, Управлением, в рамках ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», подано 3 исковых заявления в суд в защиту нарушенных прав потребителей, которые рассмотрены и удовлетворены.

Напоминаем, что получить онлайн консультацию потребители могут еженедельно по вторникам с 10:00 до 17:00 в любом из 70 МФЦ городов и районов Ростовской области (ссылка). По результатам онлайн консультирования, каждый потребитель через МФЦ может оставить жалобу, либо обратиться с заявлением об оказании правовой помощи в написании претензии или искового заявления в суд.