

Итоги горячих линий за 2019 год

В 2019 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Ростовской области совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» проведено 29 тематических «горячих линий» по актуальным вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, в ходе которых за консультативной помощью обратилось более 12,9 тыс. человек.

Среди тематических «горячих линий» самыми популярными по количеству обратившихся стали вопросы профилактики инфекционных заболеваний, всего поступило 10562 обращения - 81,8 % от общего числа поступивших звонков. Так, по вопросам профилактики гриппа и ОРВИ обратилось 3188 человек, по вопросам профилактики кори - 2739 человек, по вопросам профилактики клещевых инфекций - 1984 человек и др.

В части соблюдения законодательства по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения из общего числа поступивших звонков - более 1,3 тыс. касалось вопросов качества и безопасности детских товаров, детского питания и детского отдыха. Актуальными по данному разделу также у населения являлись тематические «горячие линии» по вопросам качества и безопасности пищевых продуктов, условий реализации их в торговой сети, организации питания населения, в ходе которых за консультативной помощью обратилось 420 человек.

В рамках работы тематических «горячих линий» в сфере защиты прав потребителей обратилось 556 потребителей. Наиболее часто задаваемыми вопросами стали вопросы, связанные с продажей и ремонтом технически сложных товаров, об оказании бытовых услуг, услуг связи, страхования, юридических услуг и др.

По телефону "горячей линии", работающей ежедневно, за год поступило 3152 обращения граждан из них:

по вопросам санитарного надзора 762 (24,2%)

по вопросам эпидемиологического надзора 119 (3,8%)

по вопросам защиты прав потребителей 1020 (32,5%)

по вопросам оказания государственных услуг 366 (11,6%)

по правовым вопросам 49 (1,5%)

по кадровым вопросам 10 (0,3%)

по финансовым вопросам (выплата/невыплата заработной платы, отдельных выплат, в т.ч. по дорожной карте) 77 (2,4%)

по вопросам предоставления информации о регистрации обращения 93 (2,9%)

по вопросам предоставления информации о ходе рассмотрения обращения 103(3,3%)

по иным вопросам 553 (17,5%)

Всем обратившимся даны разъяснения в рамках компетенции Роспотребнадзора, оказана консультативная, а также, при необходимости правовая помощь (в том числе в подготовке проекта претензий и исковых заявлений). По части из них рекомендовано написать письменные обращения.

Напоминаем, что телефон «горячей линии» **8-800-100-74-17** работает каждый рабочий день с 09-00 до 17-00 (время московское), перерыв с 13-00 до 13-45.

Звонок по телефону **8-800-100-74-17** бесплатный из любого населенного пункта России.