

Итоги работы с обращениями граждан в 2019 году

В 2019 году в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области поступило более 13,3 тыс. обращений граждан и организаций, из них более 11,5 тыс. в письменном виде.

В структуре обращений граждан, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области за 2019 год, как и в предыдущие годы, основной удельный вес – 66,7%, занимают жалобы по вопросам нарушения прав потребителей.

По сравнению с 2018 годом в 1,4 раза увеличилось количество обращений на нарушения при реализации продовольственных товаров и на нарушения при выполнении работ и оказании услуг, в 1,3 раза возросло число обращений граждан на неудовлетворительное качество оказания жилищно-коммунальных услуг, в 1,2 раза увеличилось количество обращений на деятельность на финансовом рынке.

Удельный вес обращений на нарушения в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения составил 30,8%.

По сравнению с 2018 годом в 1,8 раза увеличилось количество обращений по вопросам содержания территорий городских и сельских поселений, в том числе число обращений о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления увеличилось по отношению к прошлому году в 3,2 раза. В 1,7 раза возросло число обращений на качество и безопасность пищевых продуктов, в 1,4 раза увеличилось количество обращений по условиям использования источников физических факторов, в 1,4 раза увеличилось число обращений по вопросам планировки и застройки городских и сельских поселений. При этом в 1,4 раза снизилось количество обращений по вопросам условий проживания в жилых помещениях, в 1,1 уменьшилось число обращений по вопросам качества питьевой воды и питьевого водоснабжения.

В 2019 году рассмотрено 96 % жалоб из числа обращений, принятых к исполнению (12795 из 13330).

По результатам рассмотрения обращений граждан и организаций в 83,8 % случаях даны разъяснения, 27,3 % обращений направлены по подведомственности, 2,3 % обращений стали основанием для проведения проверок, по 1,9 % обращений проведены административные расследования, 0,4 % обращений граждан стали основанием для проведения контрольных закупок.

По результатам проведения проверок, административных расследований и контрольных закупок в 2019 году подтверждено 33,1% обращений граждан.

По фактам нарушений обязательных требований, выявленных в ходе рассмотрения обращений, возбуждено 447 административных дел, подано 60 исков в суд, выдано 714 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

За выявленные нарушения санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей при рассмотрении обращений юридические, должностные и физические лица привлечены к административной ответственности в виде штрафа на общую сумму 5860,9 тыс. рублей.

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области обращает внимание, что в случае не согласия с результатами рассмотрения, граждане (заявители) вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок обжалования, принятого по обращению решения или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения, предусмотрен гл. 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации.

Напоминаем, что в Управлении Роспотребнадзора по Ростовской области ежедневно работает телефон горячей линии 8-800-100-74-17, организована работа общественной приёмной Управления по адресу г. Ростов-на-Дону, 18 линия, д. 17, кабинет № 4, часы работы: вторник, четверг с 14 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин., среда, пятница с 9 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин.

Прием письменных обращений, заявлений граждан осуществляется отделом организации деятельности Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по адресу: г. Ростов-на-Дону, 18 - я линия, д. 7 «а», часы работы: понедельник - четверг с 9 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин., в пятницу с 9 час. 00 мин. до 16 час. 45 мин., перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин. Также письменные обращения, заявления могут быть направлены в Управление по почте на адрес: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул. 18 линия, д. 17, через Интернет-приемную сайта Управления Роспотребнадзора по Ростовской области www.61.rospotrebnadzor.ru, по факсу – (863) 251-77-69.