

Работа с обращениями и жалобами граждан является одним из приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора по Республике Алтай. Для удобства жителей региона в службе ежедневно работает Общественная приемная, «горячая линия», а также осуществляется прием обращений через интернет-сайт Управления.

За 2014 год в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило 3274 обращения из них 544 письменных (2013 – 651). При этом 112 обращений поступили посредством электронного документооборота.

Среди поступивших обращений доля обращений в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения составила 32,7 %. 22,5 % из них касались вопросов окружающей среды, содержания территорий, утилизации и вывоза отходов, 18 % составили обращения по условиям проживания. Качества пищевых продуктов касались 8 % обращений, качества питьевой воды - 6,7 %. Также поступали обращения по поводу нарушений законодательства при организации питания населения, нарушения условий воспитания и обучения.

Из общего числа обращений в 2014 году 67,3 % составили обращения в сфере защиты прав потребителей. При этом обращения, связанные с розничной торговлей составили 42,3 %. 14,4 % обращений связаны с жалобами на качество предоставляемых услуг ЖКХ. 8 % обращений составили жалобы на нарушение прав потребителей при оказании услуг общественного питания, 6,2 % - на оказание бытовых услуг населению, 5 % - оказание финансовых услуг.

По всем поступившим обращениям приняты соответствующие меры.

3068 граждан получили консультации и разъяснения по вопросам, заданным в обращениях. В результате рассмотрения 254 письменных обращений проведены внеплановые проверки и административные расследования. В 236 случаях выявлены нарушения законодательства.

По результатам проведенных внеплановых проверок и административных расследований в отношении нарушителей законодательства составлено 177 протоколов об административном нарушении, выдано 221 предписание на устранение нарушений. Материалы по 33 административным делам направлены в судебные инстанции для вынесения решений. В результате деятельность 33 объектов приостановлена.

При рассмотрении 48 обращений потребителей проводились комиссионные проверки совместно с представителями администраций муниципальных образований.

По результатам рассмотрения 142 обращений с индивидуальными предпринимателями, представителями юридических лиц, персоналом проведены профилактические беседы, совещания.

74 обращения направлены для рассмотрения по подведомственности,

Кроме этого, специалисты Управления принимали участие в 41 заседании в суде в защиту потребителей, подготовили в защиту потребителей 41 заключение в суд, все они удовлетворены судами. В пользу потребителей взыскано 1586 тыс.рублей, в том числе 63 тыс.рублей компенсации морального вреда.

В досудебном порядке в результате рассмотрения обращений граждан потребителям возвращено 1200 тыс. рублей.

Уважаемые потребители, к сожалению, не всегда при получении ваших обращений специалисты Управления могут принять по ним меры, так как при оформлении обращений вами не указывается необходимая для этого информация. Чтобы избежать подобных случаев, предлагаем ознакомиться с памяткой по написанию обращений.

Помните, для принятия по вашей жалобе конкретных мер необходимо, чтобы она содержала следующую информацию:

а) реквизиты продавца (фирменное наименование юридического лица, место его нахождения (адрес), Ф.И.О. (по возможности полностью) индивидуального предпринимателя, адрес места приобретения Вами товара. Данная информация в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» должна быть доведена до потребителей в наглядной и доступной форме. В случае отсутствия такой информации в месте продажи целесообразно указать на её отсутствие.

б) полное товарное наименование, дату выработки, наименование предприятия-изготовителя продукции, в отношении которой имеются подозрения относительно её качества.

в) дата и время приобретения вами товара, копию контрольно-кассового либо товарного чека (при наличии) либо сведения о них (при наличии).

г) сведения о реализации Вами, как потребителем, своих прав на замену продавцом товара, расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар с недостатком денежных средств.

д) сведения о внесении Вами в книгу жалоб и предложений, расположенную в месте продажи, Ваших претензий к продавцу, либо об отсутствии в месте продажи книги жалоб и предложений.

Кроме этого, не забудьте указать в обращении, каких действий в отношении ваших нарушенных прав вы ожидаете от Роспотребнадзора. Зачастую в обращениях потребители излагают суть своей проблемы и на этом обращение заканчивается. При этом Роспотребнадзором также не могут быть приняты какие-либо меры, так как о них не указано в обращении. Поэтому, необходимо заканчивать свое обращение абзацем, начинающимся со слов: «Прошу принять меры..., либо «Прошу провести проверку...», «Прошу оказать содействие...».

Уважаемые потребители! Всё вышеуказанное носит рекомендательный характер, и никоим образом не должно расцениваться как ущемление Ваших прав на обращение в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, тем не менее, отсутствие данных сведений существенно затрудняет проведение проверок и зачастую делает недоказуемым факт нарушения продавцом ваших прав на качественный и безопасный товар.

Напоминаем, что ваши обращения мы принимаем по адресу: 649000, Республика Алтай, г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173, или по эл.почте: rpn_ra@mail.gorny.ru, или на сайте Управления, на вкладке «Прием обращений граждан» <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/feedback.html>.

Кроме этого, на сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай: <http://04.rospotrebnadzor.ru> Вы можете почерпнуть сведения о деятельности Управления, о результатах проведенных проверок, о новеллах в законодательстве о санитарно-эпидемиологическом благополучии и защите прав потребителей, а также можете оставить отзывы и предложения по вопросам качества оказания государственных услуг в разделе «Оставить отзыв о качестве оказанной государственной услуги»: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/otzivi.html>.