

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 2015 год в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило 2947 обращений из них 480 письменных (2014 – 3274 и 544 соответственно).

Среди поступивших обращений доля обращений в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения составила 35,5 %.

Среди обращений по вопросам обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия наиболее распространенными являлись вопросы реализации пищевых продуктов, продовольственного сырья – 216 обращений (или 20,6 %), содержания территорий, утилизации и вывоза отходов – 211 (20,1%), организации питания населения – 205 (19,5%), условий проживания в жилых помещениях – 116 (11,0%), качества питьевой воды – 115 (11,0%), 112 (01,7%) обращений касались условий воспитания и обучения детей и подростков в образовательных учреждениях, 85 (8,1 %) – соблюдения условий труда на предприятиях, в учреждениях и организациях.

64,5 % из общего числа обращений составили обращения в сфере защиты прав потребителей (1647). При этом наиболее распространенными были обращения по поводу нарушений в сфере розничной торговли – 1069 или 63,8 % от числа обращений по вопросам защиты прав потребителей. 159 обращений касались вопросов бытового обслуживания населения (9,6 %), 103 связаны с жалобами на качество предоставляемых услуг ЖКХ (6,2%). 74 обращения были направлены на нарушения в сфере оказания финансовых услуг населения, 61 – оказания транспортных услуг.

Все поступившие обращения рассмотрены специалистами Управления.

2769 граждан получили консультации и разъяснения по вопросам, заданным в обращениях. По 265 проведены проверки и административные расследования, в результате которых в 194 случаях выявлены нарушения законодательства. По результатам проведенных внеплановых проверок и административных расследований в отношении нарушителей законодательства составлено 200 протоколов об

административном нарушении, выдано 187 предписаний на устранение нарушений. Материалы по 13 административным делам направлены в судебные инстанции для вынесения решений. В результате деятельность 13 объектов приостановлена.

При рассмотрении 32 обращений потребителей проводились комиссионные проверки совместно с представителями администраций муниципальных образований.

По результатам рассмотрения 134 обращений с индивидуальными предпринимателями, представителями юридических лиц, персоналом проведены профилактические беседы, совещания.

74 обращения направлены для рассмотрения по подведомственности.

В 2015 году по обращениям потребителей Управлением Роспотребнадзора по Республике Алтай рассмотрено в суде 20 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей (об отсутствии информации о безопасности на игрушку, детские товары, на реализацию некачественной воды, ненадлежащее оказание бытовых услуг, на услуги общественного питания и предприятия перерабатывающие продукцию) и 2 иска в защиту конкретного потребителя. Данная мера освобождает конкретных потребителей от обязанности доказывать, что их права были нарушены, что особенно важно для возмещения причиненного материального и морального ущерба. В целях участия в судебной защите прав потребителей в 2015 году дано 48 заключений. 71 потребителю оказана помощь в составлении исковых заявлений, рассмотрено в суде 64 иска (продажа некачественных товаров, ненадлежащее оказанные бытовые услуги, услуги ЖКХ, строительства). Потребителям возвращено 4911094 рублей (материальное возмещение, неустойка, моральный вред, штраф), еще порядка 2 миллионов рублей благодаря вмешательству Роспотребнадзора возвращено потребителям в добровольном порядке.

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>.