

## **За 3 месяца 2016 года в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило 916 обращений из них 135 письменных.**

Анализ поступивших обращений показал, что доля обращений в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения составила 40,0 %. 14,7 % из них касались качества пищевых продуктов и продовольственного сырья, 9,2 % обращений касались вопросов организации питания населения, 16 % - содержания территорий, утилизации и вывоза отходов, вопросов окружающей среды. 23,7 % составили обращения по условиям проживания. Качества питьевой воды касались – 9,5 %, вопросов воспитания и обучения - 12,5 %. Также актуальными темами были обращения по условиям труда, воздействия физических факторов, эксплуатации производственных и общественных зданий, сооружений и оборудования.

60 % от общего числа обращений, поступивших за 3 месяца 2016 года, составили обращения по вопросам защиты прав потребителей. При этом обращения, связанные с розничной торговлей составили 41 %. 15,2 % обращений составили жалобы на оказываемые жилищно-коммунальные услуги, 5,4 % обращений были связаны с нарушением прав потребителей при оказании бытовых услуг населению, 3,6 % нарушения при оказании финансовых услуг. 23 % обращений отнесены к категории «прочие обращения».

Все поступившие в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай в 1 квартале 2016 года рассмотрены. По 842 обращениям специалистами Роспотребнадзора потребителям даны разъяснения действующего законодательства. 25 обращений направлены для рассмотрения по подведомственности в органы власти и местного самоуправления. На основании 46 поступивших обращений проведены внеплановые проверки и административные расследования. В результате установлены нарушения требований законодательства в 41 случае. За выявленные нарушения на виновных лиц составлено 46 протоколов об административном правонарушении. По одному обращению в отношении предприятия общественного питания применен временный запрет деятельности, предприятие приостановлено по решению суда на 30 суток.

Благодаря вмешательству специалистов Роспотребнадзора в досудебном порядке потребителям возвращено 750 тыс.рублей.

Составлено 27 исков, в том числе от конкретного потребителя – 3 иска, от неопределенного круга лиц – 5 исков. Дано 24 заключения в суд. Присуждено судом потребителям 619,11 тыс. руб., в том числе неустойка – 78,6 тыс. руб., моральный вред – 28,5 тыс. руб., штраф – 132,6 тыс. руб.

Проведенный анализ поступивших обращений в Роспотребнадзор по Республике Алтай за 1 квартал 2016 года показал, что повышенная активность граждан наблюдается в вопросах защиты потребительских прав при приобретении некачественных товаров. В целях устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений, специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай организована следующая работа:

по наиболее часто задаваемым вопросам, публикуются материалы разъяснительной направленности с рекомендациями для потребителей на Интернет-сайте Управления;

В ежедневном режиме работает «горячая линия» по актуальным для потребителей темам, «Общественная приемная» во всех территориальных подразделениях;

Организован прием обращений в он-лайн режиме;

Результаты рассмотрения обращений публикуются на Интернет-сайте Управления Роспотребнадзора;

В ежемесячном режиме проводится проверка качества рассмотренных обращений методом произвольного обзвона граждан, чьи обращения рассмотрены. В ходе обзвона выясняется оценка граждан качества рассмотрения обращений, удовлетворенность ответом, замечания к работе специалистов. По итогам работы с жалобами в 1 квартале 2016 года некорректного поведения специалистов при рассмотрении жалоб не установлено, замечания граждан в адрес специалистов Роспотребнадзора по Республике Алтай не поступали.

В целях предупреждения нарушений прав потребителей в сфере розничной торговли за

1 квартал 2016 года на 16 предприятиях с персоналом торговых предприятий и предприятий общественного питания проведены профилактические беседы-совещания о недопустимости игнорирования требований санитарного законодательства.

Деятельность по совершенствованию работы с обращениями граждан будет продолжена и в дальнейшем.