

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 2016 год в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило 2853 (2015 г. – 2947) обращений из них 563 письменных (2015 г. – 480).

Среди поступивших обращений доля обращений в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения составила 45,5 %. 55,5 % составили обращения по вопросам защиты прав потребителей.

Из поступивших обращений по вопросам обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия наибольшее число жалоб (26 %) касались вопросов качества реализуемых пищевых продуктов, условий проживания в жилых помещениях (18 %), сбора, использования, обезвреживания, транспортировки, хранения отходов производства и потребления (12 %), содержания территорий (5,7 %), условий обучения и воспитания детей (9,6 %).

По вопросам защиты прав потребителей наиболее популярными были обращения на нарушение потребительских прав при розничной торговле (40 %), при оказании жилищно-коммунальных услуг (15 %), а также при оказании услуг общественного питания (5,4 %), транспортных услуг (5,8 %).

Все поступившие обращения рассмотрены специалистами Управления, 2580 граждан получили консультации и разъяснения по вопросам, заданным в обращениях.

В целях рассмотрения письменных обращений по 230 из них проведены проверки и административные расследования в результате которых в 184 случаях доводы

потребителей подтвердились. В результате в отношении нарушителей законодательства составлено 195 протоколов об административном нарушении, выдано 199 предписаний на устранение нарушений. Материалы по 7 административным делам направлены в судебные инстанции для вынесения решений, деятельность объектов приостановлена.

158 письменных обращений направлены для рассмотрения по подведомственности, так как рассмотрение задач, обозначенных в них, не входило в компетенцию Роспотребнадзора по Республике Алтай.

При рассмотрении 54 обращений потребителей проводились комиссионные обследования совместно с представителями администраций муниципальных образований. В результате в ряде случаев решены вопросы вывоза, утилизации бытовых отходов, проведения санитарной очистки и благоустройства территорий, и т.д.

В целях рассмотрения 189 обращений ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай» проведены лабораторные исследования, испытания, экспертизы.

По результатам рассмотрения 73 обращений с индивидуальными предпринимателями, представителями юридических лиц, персоналом торговых предприятий и предприятий общественного питания проведены профилактические беседы о недопустимости игнорирования требований санитарного законодательства.

С целью восстановления нарушенных прав потребителей специалистами подготовлено 532 претензий, в добровольном порядке продавцами (исполнителями) удовлетворены требования о возврате денежных средств на сумму 3 220 тыс.рублей.

С целью урегулирования возникших споров по вопросам защиты прав потребителей в судебном порядке специалистами подготовлено исковых заявлений в защиту конкретного потребителя 72, в т.ч. заключено 3 мировых соглашений в суде. Удовлетворено 55 исковых заявлений, 4 потребителям отказано, так как результаты экспертизы не в пользу потребителя, в производстве судов находится 13 исковых заявлений. Исковые требования потребителей удовлетворены на сумму 2 792.817.49 рублей. Специалистами Управления дано 68 заключений по делам в судах по искам

потребителей к хозяйствующим субъектам.

В защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей подано и рассмотрено 8 исков (ненадлежащие коммунальные услуги, ненадлежащие услуги бытового обслуживания. право потребителей на информацию);

В текущем году дважды удовлетворены иски от круга неопределенных лиц о признании информации, распространяемой посредством сети «Интернет», информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено, это связано с реализацией алкогольной продукции.

Специалистами Роспотребнадзора подготовлено заключение по делу по возмещению денежных средств за невылет в Египет, в результате рассмотрения потребителю присуждено 220 тыс. рублей, в том числе компенсация морального вреда 5 тысяч рублей, неустойка 80 тысяч рублей.

В течение года в управлении Роспотребнадзора по Республике Алтай в ежедневном режиме работала «горячая линия» и Общественная приемная. За 2016 на «горячую линию» поступил 1841 телефонный звонок, в Общественной приемной принято 1194 потребителя.

Напоминаем потребителям, что обращения мы принимаем по адресу: 649000, Республика Алтай, г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173, или по эл.почте: grn_ra@mail.gornu.ru, или через сайт 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>.