

За 2021 год в Роспотребнадзор по Республике Алтай поступило 5555 обращений граждан, из них письменных – 399, и 5156 – устных. Анализ структуры обращений граждан в разрезе поднимаемых вопросов показал, что в этом году в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой наиболее значимыми являются вопросы в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения – 66,7%, по нарушениям прав потребителей поступило 33,3% обращений.

Наибольшее число обращений поступило по телефону «горячей линии» по профилактике коронавирусной инфекции, которая работала в течение года в ежедневном режиме. Сотрудники Роспотребнадзора по Республике Алтай за год ответили на 4489 звонков граждан. В основном обращения касались результатов тестирования на коронавирус, порядка прохождения карантина и изоляции, проведения прививок, порядка организации мероприятий в условиях режима «повышенная готовность», соблюдения масочного режима в общественных местах.

Среди вопросов обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия остаются актуальными для региона вопросы сбора и вывоза отходов, содержания городских и сельских территорий (30 % поступивших обращений), качества оказываемых услуг общественного питания и продуктов питания (22 %), условий обучения в образовательных организациях (9 %), условиях труда (6,2 %) и условиях проживания в жилых помещениях (5,4 %).

Не менее популярными были вопросы защиты прав потребителей. Здесь, как и в предыдущие годы основная тема обращений – розничная торговля (29 % всех поступивших вопросов по данной тематике), оказание жилищно-коммунальных услуг (11,1 %), транспортных (9,3%) и туристических услуг 8,4 %).

Из числа рассмотренных обращений 349 направлены по подведомственности. По 2019 обращениям приняты меры, позволившие повлиять на ситуацию и устранить нарушения, даны разъяснения. По 92 обращениям проведены предварительные проверки, по 15 обращениям – внеплановые проверки. По результатам проверок составлено 58 протоколов, по одному обращению материалы переданы в суд, деятельность объекта приостановлена. По 114 обращениям проведены лабораторные исследования, замеры и инструментальные измерения с привлечением экспертов Центра гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай.

За 2021 г. по материалам Консультационного центра Центра гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай рассмотрено и удовлетворено 22 исковых заявления. Удовлетворены требования потребителей на денежную сумму 3103789 рублей. В досудебном порядке потребителям возвращены денежные средства на сумму 617 795.59 рублей.

Напоминаем, что обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай можно:

- воспользовавшись электронным сервисом «Прием обращений граждан» на сайте <http://04.rospotrebnadzor.ru/>

;

- направить письмо через Почту России. Претензию надо направлять заказным письмом с уведомлением о вручении.

Консультацию специалистов по вопросам компетенции Роспотребнадзора по Республике Алтай можно получить по телефону: (38822) 64384, 64241 по будням с 9-00 до 18-00 с 13-00 до 14-00 перерыв на обед, в пятницу консультации проводятся до 16-45.