

О приеме граждан в Общественной приемной Дома Правительства Российской Федерации

По материалам Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:

Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Анна Попова 6 декабря 2019 года провела прием граждан в Общественной приемной Дома Правительства Российской Федерации.

Вопросы, с которыми обращались посетители, касались защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия. По всем обращениям были даны детальные разъяснения, по необходимости материалы приняты в работу ответственными специалистами Роспотребнадзора, на личный контроль руководителя Роспотребнадзора взято решение проблемных вопросов.

Результаты анализа рассмотрения обращений граждан за 9 месяцев этого года показали, что в территориальные органы Роспотребнадзора во всех субъектах Российской Федерации поступило 849 898 обращений граждан по всем возможным способам коммуникации.

Результаты анализа рассмотрения письменных обращений граждан за 9 месяцев 2019 года показали, что в территориальные органы Роспотребнадзора всего поступило 501 118 обращения.

Наибольшее число обращений поступило в управления Роспотребнадзора по г. Москве (50 478), г. Санкт-Петербургу (36 009), Московской (29 611), Краснодарскому краю (17391), Самарской (16 365), Свердловской (15 481), Тульской (12 224), Челябинской (11 729) областям, по Республике Башкортостан (11 054) и Алтайскому краю (10654).

Анализ источников поступления письменных обращений показал, что наибольшее их число было направлено гражданами в форме электронных сообщений (по электронной

почте и путем заполнения специальной формы на Едином портале для подачи обращений граждан, размещенном на официальном сайте Роспотребнадзора) (45%), по почте поступили (29%), из других органов исполнительной власти (20%) и (6%) были поданы гражданами в ходе личного приема и через Общественную приемную территориального органа.

Анализ отчетных материалов за 9 месяцев 2019 года показывает, что наиболее значимыми вопросами рассмотренных обращений граждан, как и в предыдущие годы, являются вопросы защиты прав потребителей (53%) и вопросы санитарно-эпидемиологического благополучия населения (42%).

В структуре обращений граждан, в разрезе поднимаемых заявителями вопросов в области защиты прав потребителей за 9 месяцев 2019 года преобладали вопросы розничной торговли (43%), вопросы, связанные с деятельностью автомобильных стоянок (13%) и банковской деятельности (6%).

В структуре обращений граждан в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в наибольшей степени гражданами затрагивались вопросы, связанные с условиями проживания в жилых помещениях (25%). Также достаточно значимыми были вопросы качества пищевых продуктов (10%) и вопросы, связанные с экологической составляющей жизни человека: атмосферный воздух в городских и сельских поселениях (8%), объекты, используемые в рекреационных целях, а также условия отдыха и оздоровления детей (по 7%), питьевая вода и питьевое водоснабжение населения (6%), почва, содержание территорий городских и сельских поселений (6%).

В области оказания государственных услуг наиболее часто в обращениях граждан затрагивались вопросы, связанные с оформлением санитарно-эпидемиологических заключений (84%).

По итогам за 9 месяцев 2019 года в Общественные приемные территориальных органов Роспотребнадзора обратилось 86 425 граждан, из которых 72% получили разъяснения по интересующим их вопросам, а на личный прием обратилось 19 063 граждан, при этом наибольшее число граждан было принято начальниками территориальных отделов и начальниками структурных подразделений территориальных органов.

На информационно-справочные телефонные линии «Горячие линии» территориальных органов обратилось 224 078 граждан, из которых 16% были направлены для получения консультации в консультационные центры (пункты) ФБУЗ «Центры гигиены и эпидемиологии».

Наиболее более популярными среди населения «горячими линиями» стали следующие:

- Всероссийская «горячая линия» по профилактике клещевого вирусного энцефалита (более 51 тысячи консультаций)
- Всероссийская «горячая линия» к Всемирному дню прав потребителей (свыше 31 тысячи консультаций)
- Всероссийская «горячая линия» по профилактике гриппа и ОРВИ в преддверии эпидемического сезона (свыше 54 тысяч консультаций)
- Всероссийская «горячая линия» по вопросам вакцинопрофилактики (более 35,3 тысячи консультаций)
- Всероссийская «горячая линия» по профилактике ВИЧ-инфекции (более 21,7 тысячи консультаций)
- Всероссийская «горячая линия» по качеству детских товаров и детскому отдыху (порядка 13,8 тысяч обращений)
- Всероссийская «горячая линия» по вопросам качества и безопасности детского питания в дошкольных образовательных и общеобразовательных организациях (около 14 тысяч обращений)

- Всероссийская «горячая линия» по вопросам качества и безопасности детских товаров (более 8,5 тысяч обращений).

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в 40 769 обращениях, территориальными органами были проведены проверки и административные расследования.