

О работе консультационного центра и центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Ростовской области»

Реализуя право потребителей на просвещение, закрепленное в ст. 3 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также исполняя Приказ Роспотребнадзора № 318 от 06.04.2009 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» продолжает совершенствовать систему информирования и консультирования.

Система информирования и консультирования потребителей, представлена консультационным центром ФБУЗ «ЦГиЭ по РО», функционирующим на базе отдела защиты прав потребителей и 9 консультационными пунктами, осуществляющими свою деятельность на базе филиалов ФБУЗ «ЦГиЭ по РО», с охватом всех 55 административных территорий Ростовской области.

В 2019 году консультационным центром и пунктами для потребителей рассмотрено – всего 4657 обращений потребителей, из них письменных – 881, дано 3599 устных консультаций и 177 с использованием электронных коммуникаций.

В рамках плановой работы Консультационного центра для потребителей, по секторам потребительского рынка наибольший удельный вес занимают консультации в сегменте купли-продажи продовольственных товаров – 4,13 % (138 консультации), финансовые услуги – 1,98 % (66 консультаций), услуги ЖКХ – 4,79% (160 консультация), прочие вопросы по защите прав потребителей – 4,37% (146 консультаций) и общие вопросы применения законодательства в сфере защиты прав потребителей – 51,81 % (1731 консультаций), продажа непродовольственных товаров -31,64 % (1057 консультаций). Наименьший удельный вес приходится на консультации в сфере оказания медицинских услуг– 0,15% (5 консультаций), услуг связи – 0,96 % (32 консультаций), туристских услуг – 0,18% (6 консультация).

Консультационным центром и пунктами подготовлено 533 исковых заявлений, апелляционных, кассационных, надзорных жалоб и других процессуальных документов судебного характера в количестве 1.

Досудебные материалы, в виде претензионных писем и заявлений, подготовлены в количестве 372 документа.

Из всех вышеперечисленных материалов, количество положительно удовлетворенных обращений по видам документов выглядит следующим образом: судебные документы (исковые заявления, апелляционные жалобы и т.д.) – 151, претензии – 212.