

Анализ работы Консультационного центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» за 2018 год

В 2018 году в Консультационном центре и 16 пунктах в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» (далее - «ЦГиЭ МО») работало 38 сотрудников (18 специалистов по защите прав потребителей и 20 врачей) на функциональной основе.

За 2018 год было проконсультировано 9034 человека, в том числе:

- по вопросам защиты прав потребителей – 4762 человека, что на 1379 (или 40,7 % больше показателя предыдущего года), при этом за 2017 год по вопросам защиты прав потребителей проконсультировано 3383 гражданина, (в 2016 году – 1869, в 2015 году – 1484 человека).

- по вопросам санитарного законодательства – 4272 человека.

Консультации велись по следующим направлениям:

- Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).
- Права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.
- Права потребителей на получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах).
- Права потребителей на просвещение, государственную и общественную защиту их интересов.
- Составление претензий, жалоб, обращений, ходатайств, заявлений (в том числе исковых).
- Защита прав потребителей в судебном порядке (иски, претензии).

В 2018 году консультации проводились преимущественно по телефону, их количество составило 3328 (или 69,8 % от общего количества консультаций).

На личном приеме услугу консультирования получили 1183 (или 24,8 % обратившихся), количество консультаций с использованием электронных коммуникаций составило 251 (или 5,2 %).

Основными востребованными направлениями консультирования были следующие: общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей - 1536 (32,2 % от общего количества консультаций); услуги ЖКХ – 375 (7,8 %); технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения) – 255 (5,3 %); продажа продовольственных товаров – 215 (4,5 %); медицинские услуги – 206 (4,3 %); одежда – 202 (4,2 %); бытовые услуги – 177 (3,7 %).

Следует отметить, что в 2018 году по сравнению с 2017 годом у потребителей увеличился интерес к общим вопросам применения положений

законодательства о защите прав потребителей, которых в 2018 году было 32,2 % от общего количества в 2017 году - 23,3 %.

Количество консультаций, при проведении которых специалистами Консультационного центра и пунктов были подготовлены и выданы заявителям проекты юридически значимых документов в 2018 году по сравнению с предыдущим годом возросло на 17,4 % и составило 242 единицы, в 2017 году – 206, в 2016 году - 185 единиц, в 2015 году – 146), из них:

- 109 претензий;
- 97 проектов исковых заявлений в суды ;
- 36 обращений в органы надзора.

Диапазон подготовленных проектов документов широкий. Это и вопросы продажи непродовольственных товаров, в том числе дистанционным способом, ненадлежащего качества, с нарушением требований действующего законодательства (технически сложных товаров, мобильных телефонов, одежды, мебели, дверей,), претензий к услугам ЖКХ, медицинским услугам, бытового обслуживания населения, связи, общественному питанию.

В целях повышения потребительской грамотности населения за 2018 год проведено 1069 мероприятий по осуществлению образовательной деятельности, что в 2,3 раза больше, чем в предыдущем году (в 2017 году – 446, за этот же период 2016 года не проведено ни одного), из них:

- 1046 семинаров;
- 23 «круглых стола» и конференции.

За 2018 год по сравнению с предыдущим годом количество публикаций и выступлений в СМИ возросло в 1,8 раза и составило 785 единиц (за этот же период 2017 года – 422 единицы, в 2016 году – 170 единиц).

При этом, по сравнению с предыдущим годом, в 2018 году в 2,3 раза увеличилось число публикаций и выступлений на различных сайтах, которое составило 787 единиц (при 330 единицах в 2017 году, 8 единицах в 2016 году, 6 – в 2015 году).

Публикации проводились на сайте ФБУЗ «ЦГиЭ МО», на сайтах консультационных пунктов 5 филиалов, расположенных в городах Дмитров, Истра, Кашира, Пушкино, Щелково, сайтах органов местного самоуправления и в местных СМИ.

Так, например, на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» за 2018 года опубликованы 315 информации на разные темы, включая сведения о работе центра, образцы претензий, исковых заявлений, обращений в Роспотребнадзор, судебной практике, пополнения раздела «Вопрос-ответ», «Инфотеки» для самоинформирования потребителей, где размещены памятки потребителям, раздела «Статистика обращений», который обновлялся ежемесячно.

С целью реализации Проекта Минфина России "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации", на сайте ФБУЗ «ЦГиЭ»

за 2018 год проведено 50 публикаций по теме: «Уроки финансовой грамотности». По поручению Правительства Российской Федерации «О реализации комплекса мер, направленных на информирование граждан об их правах и обязанностях в сфере жилищно-коммунального хозяйства» за год опубликовано 46 тематических материалов.

Для расширения контингента лиц, изучающих потребительское законодательство, распоряжениями ФБУЗ «ЦГиЭ МО» №1 от 30.10.2017г. и № 2 от 28.11.2017г. в план профессиональной гигиенической подготовки и аттестации населения филиалов или факультативно включен вопрос: «Ознакомление с основами законодательства о защите прав потребителей», причем эта тема оплате со стороны слушателей не подлежала.

За 2018 год при проведении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации населения слушатели на бесплатной основе познакомились с основами законодательства о защите прав потребителей. За отчетный период при проведении 625 групповых занятий данная информация была доведена до 11243 человек.

Одной из форм оказания помощи потребителям является проведение «горячих линий» специалистами Консультационного центра и пунктов. За 2018 год проведено 14 таких тематических мероприятий, включая: «О безопасности детских товаров, школьных принадлежностей», «Об обращении денежных купюр», «Консультирование граждан в рамках Чемпионата мира по футболу», «По вопросам безопасности детских товаров и детского отдыха», «О туристических услугах и инфекционных угрозах за рубежом» и проч. На телефоны «горячих линий» поступило 8240 звонков от граждан.

За 2018 год специалистами ФБУЗ «ЦГиЭ МО» разработано 137 методических материалов по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей, туристским услугам, финансовым услугам, порядке продажи продовольственных товаров, мобильным телефонам, продажи товаров дистанционным способом, что на 22,3 % больше показателя предыдущего года (при 112 подобных материалах в 2017 году и 19 в 2016 году).

В целях координации усилий по защите прав потребителей и повышения эффективности взаимодействия с органами государственной власти, в муниципальные образования районов и городов Московской области направлены письма с предложением переадресовывать в филиалы ФБУЗ «ЦГиЭ МО» граждан-потребителей, обратившихся для оказания помощи, в том числе для подготовки проектов претензий, исковых заявлений в суд, обращений в контролирующие органы.

Для осуществления взаимодействия с Управлением Роспотребнадзора по Московской области, Консультационным центром ФБУЗ «ЦГиЭ МО» был согласован «План мероприятий по взаимодействию Управления Роспотребнадзора по Московской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Московской области» по вопросам защиты прав потребителей на 2018 год».

Во исполнение плана за год было специалистами ФБУЗ «ЦГиЭ МО» и Роспотребнадзора было организовано и совместно проведено:

- круглых столов, семинаров, лекций по вопросам защиты прав потребителей - 230, на которых присутствовало 3534 человека;

- подготовлено совместно и размещено в СМИ информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей – 296;

- проведено совместно приемов населения с целью использования возможности предложений об оказании услуг потребителям в подготовке проектов необходимых документов – 656, на которых присутствовало 770 человек;

- подготовлено и отправлено потребителям проектов претензий, обращений в контролирующие органы и исковых заявлений в суды – 155.

Например, 25 октября 2018 года на семинаре по актуальным вопросам защиты прав потребителей, проведенном сотрудниками Управления Роспотребнадзора по Московской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» для специалистов территориальных структурных подразделений и подведомственных учреждений Министерства социального развития Московской области, а также иных организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере, одним из основных вопросов была тема «О повышении правовой грамотности потребителей финансовых услуг», раскрывающая основные задачи проекта Минфина России "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации". На семинаре присутствовали более 300 человек.