

## Анализ работы Консультационного центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» за 1 квартал 2019 года

В 1 квартале 2019 году в Консультационном центре и 16 пунктах в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» (далее – ФБУЗ «ЦГиЭ») работало 39 сотрудников (17 юристов и 21 врач) на функциональной основе.

За отчетный период было проконсультировано 2918 человек, в том числе:

- по вопросам защиты прав потребителей – 1145;
- по вопросам санитарного законодательства – 1773.

Консультации по вопросам защиты прав потребителей 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).

За 1 квартал 2019 года по вопросам защиты прав потребителей было проконсультировано 1145 граждан, что на 154 (или 15,5 %) больше, чем в предыдущем году (в 1 квартале 2018 года – в 1 квартале 2017 года – 588 человек, в 1 квартале 2016 года – 389 человек).

В 1 квартале 2019 года консультации проводились преимущественно по телефону, их количество составило 777 (или 67,8 % от общего количества консультаций).

При этом, на личном приеме услугу консультирования получили 324 (или 28,2 %) обратившихся, количество консультаций с использованием электронных коммуникаций составило 44 (или 4 %).

Основными востребованными направлениями консультирования были: общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей, по которым обратились – 390 человек (или 34 % от общего количества консультаций); продажи продовольственных товаров – 104 (9 %); услуг ЖКХ – 100 (8,7 %); мобильных телефонов – 76 (6,6 %); строительные материалы и изделия – 63 (5,5 %); финансовые услуги – 39 (3,4 %); услуги общественного питания – 37 (3,2 %).

Следует отметить, что по сравнению с 1 кварталом 2018 года в отчетный период 2019 года у потребителей на 144 единицы (или 58,5 %) увеличилось количество обращений по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей (в 2018 году было 246 обращений или 24,8 % от общего количества, в 2017 году - 134 или 23 %, в 2016 году - 35 или 9 %).

Данные о направлениях консультирования в 1 квартале 2019 года представлены в таблице.

Направление консультирования	Количество консультаций за 1 квартал 2019 год	Процент от общего количества консультаций
Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей	390	34
Услуги ЖКХ	100	8,7
Долевое строительство жилья	7	0,6
Услуги связи	9	0,7
Туристские услуги	1	0
Финансовые услуги	39	3,4
Бытовые услуги	32	2,7
Медицинские услуги	17	1,4
Образовательные услуги	8	0,6
Транспортные услуги	22	1,9
Услуги общественного питания	37	3,2
Продажа продовольственных товаров	104	9,0
Технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения)	76	6,6
Мобильные телефоны	30	2,6
Обувь	19	1,6
Парфюмерно-косметические товары	8	0,6
Одежда	16	1,3
Изделия из драгоценных металлов	4	0,3

и драгоценных камней		
Аудио-визуальные изделия и фонограммы	0	0
Строительные материалы и изделия	4	0,3
Мебель	63	5,5
Двери	3	0,2
Пластиковые окна и иные виды окон	3	0,2
Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	6	0,5
Игрушки	4	0,3
Продажа товаров дистанционным способом	33	2,8
Прочие	110	9,6

Количество консультаций, при проведении которых специалистами Консультационного центра и пунктов были подготовлены и выданы заявителям проекты документов в 1 квартале 2019 года по сравнению с этим же периодом предыдущего года возросло на 25,8 % и составило 73 единицы (в 2018 году – 58, в 2017 году – 30, в 2016 году – 25), из них: 44 претензии (в 2018 году – 27, в 2017 году – 21, в 2016 году -18); 20 проектов исковых заявлений в суды (в 2018 году – 21, в 2017 году – 6, в 2016 году – 7); 9 обращения в органы надзора (в 2018 году – 10, в 2017 году – 3, в 2016 году – не подготовлено ни одного).

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, образовательным, транспортным, общественному питанию.

В целях повышения потребительской грамотности населения в 1 квартале 2019 года проведено 203 мероприятия по осуществлению образовательной деятельности, из них 17 "круглых столов", конференций, общественных акций, 186 семинаров и других форм обучения, в том числе в период проведения профессиональной гигиенической подготовки и аттестации населения.

Так, при проведении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации населения слушатели на бесплатной основе ознакомились с

основами законодательства о защите прав потребителей за отчетный период данная информация была доведена до 1960 человек.

За отчетный период 2019 года количество публикаций и выступлений возросло на 47,5 % и составило 267 единицу (в 1 квартале 2018 года – 181, в 1 квартале 2017 года – 87, в 1 квартале 2016 года – 13 единиц). Увеличилось число публикаций и выступлений на различных сайтах, которое составило 206 единицы (при 174 единицах в 1 квартале 2018 года, при 83 единицах в 1 квартале 2017 года, в 1 квартале 2016 года - 4). В печатных изданиях, на радио и телевидении в 2019 году проведено 61 выступление (за этот же период 2018 год – 8).

Так, например, на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» в 1 квартале 2019 года опубликовано 85 информации на разные темы, включая сведения о работе центра, образцах претензий, исковых заявлений, обращений в Роспотребнадзор, судебной практике, пополнения раздела «Вопрос-ответ», «Инфотеки» для самоинформирования потребителей, где размещены памятки потребителям, раздела «Статистика обращений», которая обновлялась ежемесячно.

Еженедельно на сайте ФБУЗ «ЦГиЭ» проводились публикации информации «Уроки финансовой грамотности» (всего – 12 статей), в которых за отчетный период были раскрыты темы: «О назначении и выплате "детских пособий", «О льготах при налогообложении недвижимости пенсионерам», «О возврате денег за дополнительные услуги», «О новых тарифах ОСАГО», «О возможности ежемесячной выплаты из средств материнского капитала», «О выдаче государственного сертификата на материнский капитал», «Часто задаваемые вопросы, связанные с деятельностью кредитных потребительских кооперативов, в Центральный банк Российской Федерации и ответы на них» (часть 1), «Часто задаваемые вопросы, связанные с деятельностью микрофинансовых организаций, в Центральный банк Российской Федерации и ответы на них» (часть 2), «Часто задаваемые вопросы, связанные с банкротством граждан, в Центральный банк Российской Федерации и ответы на них» (часть 3), «Часто задаваемые вопросы, связанные с банкротством граждан, в Центральный банк Российской Федерации и ответы на них» (часть 4), «Часто задаваемые вопросы потребителей финансовых услуг и инвесторов в Центральный банк Российской Федерации и ответы на них» (часть 5), «Часто задаваемые вопросы потребителей финансовых услуг и инвесторов в Центральный банк Российской Федерации и ответы на них» (часть 6), «Часто задаваемые вопросы потребителей финансовых услуг и инвесторов в Центральный банк Российской Федерации и ответы на них» (часть 7).

В рамках Всемирного дня потребителей, специалистом консультационного пункта Ногинского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» совместно со специалистом Ногинского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Московской области проведено 3 семинара в общеобразовательных учреждениях г. Балашиха на тему: «Цифровой мир: надежные смарт-

устройства». В семинарах приняли участие учащиеся 8,9,10,11 классов в количестве - 979 учеников.

Специалистами консультационного пункта для потребителей на территории аэропорта Шереметьево при проведении гигиенического обучения декретированных контингентов населения и в форме обучающих семинаров для представителей хозяйствующих субъектов Международного аэропорта Шереметьево осуществлялась специалистами консультационного пункта для потребителей на территории аэропорта Шереметьево проведено 13 лекций (количество слушателей – 339 чел.), а также 2 семинара по теме: «Услуги общественного питания» (количество участников – 27 чел.).

За отчетный период 2019 года специалистами Консультационного центра и пунктов разработано 238 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, продажи пластиковых окон и иных видов окон, что на 76 (или 46,9 %) больше предыдущего года (при 162 подобных материалах в 2018 году и 12 в 2017 году).