

**Анализ  
работы Консультационного центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и  
эпидемиологии в Московской области» за 2016 год**

В 2016 году в Консультационном центре и 17 пунктах в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» работало 47 сотрудников (9 юристов, 37 врачей-экспертов) на функциональной основе.

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).

За 2016 год было проконсультировано 1869 граждан, что на 385 (или 26 %) больше, чем в предыдущем году (в 2015 году – 1484 человека, в 2014 году – 1505).

В 2016 году консультации проводились преимущественно на личном приеме, их количество составило 1014 (или 54 % от общего количества консультаций).

При этом, по телефону услугу консультирования получили 763 (или 40 % обратившихся), количество консультаций с использованием электронных коммуникаций составило 169 (или 6 %).

Основными востребованными направлениями консультирования были следующие сферы: услуги ЖКХ – 264 консультации (14 % от общего количества консультаций); общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей и медицинские услуги – по 297 (11 %); технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения) – 187 (10 %); мобильные телефоны – 174 (9,3 %).

Данные о направлениях консультирования видны в таблице.

Направление консультирования	Количество консультаций за 2016 год	Процент от общего количества консультаций
Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав	207	11

потребителей		
Услуги ЖКХ	264	14
Долевое строительство жилья	14	0,7
Услуги связи	15	0,7
Туристские услуги	22	1,1
Финансовые услуги	31	1,6
Бытовые услуги	49	2,6
Медицинские услуги	207	11
Образовательные услуги	8	0,4
Транспортные услуги	19	1
Услуги общественного питания	33	1,7
Продажа продовольственных товаров	46	2,4
Технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения)	187	10
Мобильные телефоны	174	9,3
Обувь	47	2,5
Парфюмерно-косметические товары	2	0,1
Одежда	43	2,3
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	5	0,2
Строительные материалы и изделия	36	1,9
Мебель	46	2,4
Двери	24	1,2
Пластиковые окна и иные виды окон	18	0,9
Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	13	0,6
Игрушки	28	1,4
Продажа товаров дистанционным способом	33	1,7
Прочие	367	19,6

Количество консультаций, при проведении которых специалистами Консультационного центра и пунктов были подготовлены и выданы на руки заявителям проекты документов в 2016 году по сравнению с предыдущим годом возросло на 27 % и составило 185 единиц (в 2015 году – 146), из них: 108 претензий (в 2015 году 95); 61 проект исковых заявлений в суды (в 2015 году – 39); 16 обращений в органы надзора (в 2015 году – 12).

Данные проекты документов были подготовлены по вопросам продажи товаров ненадлежащего качества (технически сложных товаров, мобильных телефонов, одежды и проч.), бытовых услуг.

В целях повышения потребительской грамотности населения в 2016 году проведено 170 мероприятий по осуществлению образовательной деятельности, из них 136 семинаров, 34 «круглых стола» и конференций.

Особое внимание уделялось финансовой грамотности населения. В этих целях, например, в городе Власиха Московской области специалистами Консультационного пункта для потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» в Одинцовском, Можайском, Наро-Фоминском, Рузском районах, городе Звенигороде в ноябре 2016 года совместно с преподавательским составом школ им. А.С. Попова и «Перспектива» были проведены классные часы на тему «Финансовая грамотность» с учениками 6-х классов, а так же проведены практические занятия на тему «Как позволить себе все, что хочется, на свои карманные деньги?». На мероприятии присутствовали – 62 человека.

Уроки финансовой грамотности с изучением терминов и понятий, обсуждением возникших вопросов в рамках охваченной темы также в ноябре 2016 года были проведены с учениками 7-9 классов НОУ - гимназия «Московская экономическая школа», расположенной в деревне Зайцево Московской области. Для самообразования по теме ученикам выданы материалы для более углубленного изучения и ознакомления вопросов финансовой грамотности, с целью дальнейшего проведения «классного часа».

В 2015-2016 годах во ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» из Управления Роспотребнадзора по Московской области поступило и растиражировано около 10000 единиц информационной печатной продукции (буклеты, плакаты, брошюры) по различным видам финансовых услуг и банкротству физических лиц.

Реализация данной продукции осуществлялась в Управлениях пенсионного фонда Российской Федерации, Московской областной регистрационной палате, Фондах социального страхования Российской Федерации, Учреждениях социального обслуживания, промышленных предприятиях, Центрах занятости населения, лечебных и учебных заведениях, торговых центрах, а также при приеме населения во ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» и его филиалах.

С апреля 2016 года во ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» работает информационный киоск (терминал) для

потребителей с актуальной информацией по финансовым услугам. За отчетный период киоск посетили более 1,5 тысяч человек. Особым вниманием пользуются разделы: потребительский кредит, кредитная карта, микрофинансирование, платежные услуги, выбор условий кредитования и страхование.

На сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» в ноябре - декабре 2016 года еженедельно производились публикации информации «Уроки финансовой грамотности», на которых за отчетный период были раскрыты темы: «Потребительский кредит», «Кредит. Как избежать переплаты», «Что такое ипотека?», «Банкротство: инициация дела о банкротстве», «Банкротство: реализация имущества гражданина» и др.

Также, на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» размещена информация о работе центра, бланк заявки на получение консультационных услуг, образцы претензий, исковых заявлений, обращений в Роспотребнадзор, работает раздел «Вопрос-ответ», создана «Инфотека» для самоинформирования потребителей, где размещены памятки потребителям, раздел «Статистика обращений», которая обновлялась еженедельно.