

## **О работе Консультационного центра и пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» во 2 квартале 2018 года**

Во 2 квартале 2018 году в Консультационном центре и 16 пунктах в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» (далее – ФБУЗ «ЦГиЭ») работало 40 сотрудников (18 юристов и 22 врача) на функциональной основе.

За отчетный период было проконсультировано 5230 человек, в том числе:

- по вопросам защиты прав потребителей – 1403;
- по вопросам санитарного законодательства – 3827.

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, обращений, ходатайств, заявлений.
- Защита прав потребителей в судебном порядке (исковые заявления).

Во 2 квартале 2018 года консультации по вопросам защиты прав потребителей проводились преимущественно по телефону, их количество составило 1023 (или 72,9 % от общего количества консультаций).

При этом, на личном приеме услугу консультирования получили 340 (или 24,2 %) обратившихся, количество консультаций с использованием электронных коммуникаций составило 40 (или 2,8 %).

Основными востребованными направлениями консультирования были общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей, по которым обратились – 679 человек (или 48,3 % от общего количества консультаций), услуг ЖКХ – 88 (6,2 %); продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения) - по 58 обращения (по 4,1 %); продажи мебели – 54 (3,8 %); оказания медицинских услуг – 45 (3,2 %); бытовых услуг – 41 (2,9 %).

Следует отметить, что по сравнению с 2 кварталом 2017 года в отчетный период 2018 года у потребителей в 3 раза увеличилось количество обращений по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей (в 2017 году было 217 обращений или 23 % от общего количества).

Количество консультаций, при проведении которых специалистами Консультационного центра и пунктов были подготовлены и выданы заявителям проекты юридически значимых документов во 2 квартале 2018 года по сравнению с этим же периодом предыдущего года возросло на 4,4 % и составило 70 единиц (в 2017 году – 67), из них: 27 претензий (в 2017 году – 29); 30 проектов исковых заявлений в суды (в 2017 году – 21); 13 обращений в органы надзора (в 2017 году – 88).

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 во 2 квартале 2018 года проведено 340 мероприятий по осуществлению образовательной деятельности, что в 1,5 раза больше, чем в предыдущем году (в 2017 году – 134), из них 290 семинаров (в основном, в период проведения профессиональной гигиенической подготовки и аттестации населения), 50 «круглых столов» и конференций.

За отчетный период 2018 года количество публикаций и выступлений возросло на 31 % и составило 198 единиц (во 2 квартале 2017 года – 151). Увеличилось число публикаций и выступлений на различных сайтах, которое составило 185 единиц (при 139 единицах во 2 квартале 2017 года). В печатных изданиях, на радио и телевидении в 2018 году проведено 13 выступлений (в 2017 году – 12).

Так, например, на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» во 2 квартале 2018 года опубликовано 79 информации на разные темы, включая сведения о работе центра, образцах претензий, исковых заявлений, обращений в Роспотребнадзор, судебная практика, пополнения раздела «Вопрос-ответ», «Инфотеки» для самоинформирования потребителей, где размещены памятки потребителям, раздела «Статистика обращений», которая обновляется ежемесячно.

Еженедельно на сайте ФБУЗ «ЦГиЭ» проводились публикации информации «Уроки финансовой грамотности» (всего – 10 статей), в которых за отчетный период были раскрыты темы: «Об Определении Верховного Суда Российской Федерации по каско», «О некоторых вопросах ОСАГО», «Правила обмена валют в 2018 году», «О банкротстве физических лиц», «О требованиях к порядку создания и ведения баз данных информационных систем и хранения содержащейся в них информации о страховых резервах», «Как пожаловаться на банк, который не пересмотрел отказ провести операцию», «О налогообложении на хозяйственные постройки», «О льготах по земельному налогу для льготных категорий владельцев земельных участков», «О навязывании услуги страхования жизни и здоровья при

получении кредита», «О тарифах по ОСАГО и усилении контроля за страховщиками», «Об оплате долгов собственниками квартир».

В целях повышения грамотности населения и обучения граждан основам законодательства по защите прав потребителей специалистами ФБУЗ «ЦГиЭ» проводились мероприятия по образовательной деятельности.

Например, в Одинцовском районе проведены 5 лекций на темы «Услуги ЖКХ», «Медицинские услуги», «Правила продажи товаров дистанционным способом», на которых присутствовало 164 человека, с участием сотрудников и родителей - в МБДОУ детские сады №№ 24, 32, 52, МАОУ Одинцовский лицей № 6 им. А.С. Пушкина, Одинцовская СОШ № 8.

В Раменском филиале АО «Мособлэнерго» Люберецкого ПО проведена лекция на тему: «Туристические услуги и инфекционные угрозы за рубежом». Присутствовал 21 человек.

В Пенсионном фонде России Люберецкого района проведена лекция на тему: «Актуальные вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства». Присутствовали 18 человек.

Тематические уроки с разъяснением законодательства о защите прав потребителей проведены в образовательных учреждениях МБОУ № 15 г. Балашиха и МБОУ № 4 г. Реутов. Присутствовало 85 человек.

На базе Клинского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» был организован и проведен семинар, посвященный Всемирному дню прав потребителей под девизом - «Making digital marketplaces fairer» - Сделаем цифровые рынки справедливыми». Присутствовало 23 человека.

Лекции по вопросам защиты прав потребителей в сфере ЖКХ, на которых присутствовали 54 человека, были проведены в Истринском районе в ООО «Лаборатория гемотест», кафе ИП Быстрова, МДОУ детский сад № 12, магазине ООО «Дионис».

В Дмитровском районе лекции по вопросам законодательства о защите прав потребителей проведены в МОУ «Лицей № 4 г. Дмитрова» и театре «МАМ». Присутствовало 84 человека.

Круглые столы (обучающие семинары) были организованы на базе учреждений Клинского Управления социальной защиты населения 2 марта 2018 г., на них присутствовало 56 слушателей.

Ознакомление граждан с законодательством о защите прав потребителей осуществлялось и при проведении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации населения, где при проведении 136 лекций ознакомлено 2287 человек.

В целях повышения финансовой грамотности населения на личном приеме и при проведении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации населению раздавались методические брошюры (кредитная карта; потребительский кредит; автокредит; ипотечный кредит; банковский вклад и счет; добровольные пенсионные накопления; дебетовая карта; автокаско; ОСАГО и ДСАГО; микрофинансовые организации и кредитные кооперативы; платежные услуги; коллекторы). Всего роздано 4872 брошюры.

Количество проведенных «горячих линий» специалистами Консультационного центра и 16 пунктов во 2 квартале 2018 года составило 71 единицу, что на 26,7 % больше, чем за этот же период 2017 года (2 квартале 2017 года – 56 единиц). Темы «горячих линий»: профилактика клещевого энцефалита, вакцинопрофилактика, ВИЧ-инфекции, качество и безопасность детских товаров и детского отдыха. На телефоны «горячих линий» поступило 3827 звонков от граждан.

За отчетный период 2018 года разработано 76 методических материалов по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей, туристским услугам, финансовым услугам, порядке продажи продовольственных товаров, мобильным телефонам, продаже товаров дистанционным способом, продаже пластиковых окон и иных видов окон, что 81% больше предыдущего года (при 42 подобных материалах в 2017 году).