О работе с обращениями граждан за 2019 год.

Автор: Гаврин О.С.
23.01.2020 15:15

По предварительным итогам за 2019 год в Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области и его территориальные отделы поступило более 14,8 тыс. письменных обращений.

Доля обращений на нарушения санитарно-эпидемиологического благополучия населения составляет 51%, на нарушения прав потребителей - 47%, иные вопросы – 2%.

При покупке товаров основными причинами, вызвавшими жалобы потребителей, является отказ в удовлетворении законных требований потребителей на расторжение договора или замену некачественного товара, несоблюдение сроков поставки товаров, нарушение правил продажи товаров дистанционным способом.

При оказании бытовых услуг потребители предъявляют претензии к качеству оказываемых услуг, не соблюдению сроков их оказания, а также по отказу в устранении некачественно выполненной работы или услуги.

В сфере ЖКХ основной проблемой являются претензии потребителей по вопросам начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, ОДН, выставление счетов за капитальный ремонт.

Основными вопросами, поднятыми в обращениях о нарушении санитарно-эпидемиологического благополучия населения, являются такие как: шум и вибрация в квартирах, затопление подвала, несоответствие температуры горячей воды, некачественная вода, размещение вышек сотовой связи вблизи с жилыми домами, не своевременный вывоз мусора, продажа просроченных пищевых продуктов, некачественное приготовление блюд.

За выявленные нарушения санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей виновные привлечены к административной ответственности.

Автор: Гаврин О.С.
23.01.2020 15:15

Для всестороннего рассмотрения, обращения потребителей направлялись по подведомственности в другие контролирующие и надзорные органы в соответствии с полномочиями. На официальном сайте Управления для граждан размещена информация с вопросами, не относящихся к компетенции Роспотребнадзора.

В целях обеспечения граждан своевременной, качественной и достоверной информацией в Управлении созданы и работают Общественная приемная, «горячая линия», на сайте службы создана ссылка на единый портал для подачи и приема обращений граждан. Для дополнительных разъяснений и консультаций потребителей их прав Управлением внедрено консультирование через Многофункциональные Центры по утвержденному графику.

Управление обращает внимание, что в 2017 году изменился порядок подачи и направления обращений в форме электронного документа.

В соответствии с изменениями в порядке подачи и направлений обращений, утверждёнными приказом Роспотребнадзора от 26 июня 2017 года № 480 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденную приказом Роспотребнадзора от 20 января 2014 г. № 28» (зарегистрирован в Минюсте России 17 июля 2017 г. регистрационный № 47428), обращения в форме электронных сообщений направляются в Роспотребнадзор только путем заполнения специальной электронной формы на Едином портале Роспотребнадзора для подачи обращений граждан, который размещен на официальном сайте Роспотребнадзора в разделе "Для граждан", подраздел "Обращения граждан". В связи с этим Управление электронный адрес sanepid@sinn.ru для приема обращений не использует.

Для подачи обращения в форме электронного документа необходимо перейти на Единый портал Роспотребнадзора для подачи обращений граждан (http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/) либо перейти на официальный сайт Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области www.52 rospotrebnadzor . ru в раздел «Прием обращений граждан.

О работе с обращениями граждан за 2019 год.

Автор: Гаврин О.С.
23.01.2020 15:15

Рассмотрение обращений граждан является приоритетным направлением в деятельности Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области.