

За 1 полугодие 2018 года в Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области и его территориальные отделы поступило более 7 тыс. обращений.

Из общего количества обращений, поступивших в Управление, на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения приходится более 3,1 тыс. обращений (45,3%), на нарушения прав потребителей – более 3,8 тыс. (54,7%).

В структуре обращений граждан по вопросам нарушений прав потребителей основную часть занимают жалобы на нарушения прав:

- в сфере розничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами, продажи товаров по образцам – 32,9%;
- оказание жилищно-коммунальных услуг – 19,1%;
- бытовое обслуживание населения – 11,4%;
- в сфере деятельности на финансовом рынке – 7,8%;
- услуг телефонной связи - 4,1%;

При покупке товаров основными причинами, вызвавшими жалобы потребителей,

Автор: Гаврин О.С.
01.08.2018 11:31

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.

В структуре обращений по вопросам нарушения санитарного законодательства касаются:

- нарушений условий проживания в жилых помещениях – 33,6%;
- о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения – 12,6%;
- о пищевых продуктах, продовольственном сырье – 12,3%;
- о почвах, содержании территорий городских и сельских поселений – 9,7%;
- об организации питания населения – 7%;
- вопросы эксплуатации общественных и производственных помещений – 5%;

Автор: Гаврин О.С.
01.08.2018 11:31

- об атмосферном воздухе в городских и сельских поселениях –5%;
- сбор и вывоз твердых бытовых отходов – 2,9%;
- условия воспитания и обучения – 3,3%.

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

Основанием для проведения контрольных мероприятий послужили более 770 обращений, 62% обращений нашли подтверждение изложенных фактов.

За выявленные нарушения санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей виновные привлечены к административной ответственности. По фактам, выявленных в результате рассмотрения обращений, составлено 675 протоколов об административных правонарушениях, в суды направлены 124 заявления.

Заявителям дано более 4 тыс. ответов с разъяснениями требований законодательства и по порядку действия граждан для разрешения конфликтных ситуаций.

Для всестороннего рассмотрения обращения потребителей направлялись по подведомственности в другие контролирующие и надзорные органы в соответствии с полномочиями (1368 обращений). На официальном сайте Управления для граждан размещена информация с вопросами, не относящимися к компетенции Роспотребнадзора.

По телефону «горячая линия» потребителям даются разъяснения по вопросам, находившимся в компетенции Управления Роспотребнадзора. За 1 полугодие 2018 года на «горячую линию» обратилось порядка 2 тыс. граждан.

В Общественную приемную Управления и на личный прием за 1 полугодие 2018 года обратилось 278 граждан.

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.rospotr.ebnadzor.ru/petition/>).

За 1 полугодие 2018 года в Управление Роспотребнадзора поступило более 7 тыс. обращений от гра

Автор: Гаврин О.С.
01.08.2018 11:31

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