В мае 2018 года на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» специалистами отдела информирования и консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – Консультационный центр) была оказано 560 **консультаций.** Из них: на личном приёме – 240, по телефону – 305, письменно – 14, в электронном виде – 1.

***Структура обращений по видам деятельности (по убыванию)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***виды деятельности*** | ***кол-во*** | ***%*** |
| ***ВСЕГО*** | ***560*** | 100% |
| общие вопросы Закона о защите прав потребителей | **149** | 26,6 |
| услуги ЖКХ | **92** | 16,4 |
| мобильные телефоны | **53** | 9,5 |
| прочие товары | **48** | 8,6 |
| технически сложные товары | **42** | 7,5 |
| бытовые услуги | **31** | 5,5 |
| обувь | **22** | 3,9 |
| мебель | **17** | 3,0 |
| деятельность кредитных организации | **15** | 2,7 |
| медицинские услуги | **13** | 2,3 |
| двери | **9** | 1,6 |
| игрушки | **9** | 1,6 |
| образовательные услуги | **8** | 1,4 |
| продовольственные товары | **8** | 1,4 |
| долевое строительство жилья | **7** | 1,3 |
| услуги связи | **7** | 1,3 |
| туристические услуги | **7** | 1,3 |
| строительные материалы и изделия | **6** | 1,1 |
| дистанционный способ продажи | **5** | 0,9 |
| транспортные услуги | **4** | 0,7 |
| одежда | **4** | 0,7 |
| продажа лекарств. препаратов и изделий | **2** | 0,4 |
| услуги общественного питания | **1** | 0,2 |
| Парфюмерно-косметические товары | **1** | 0,2 |
| изделия из драгметаллов и камней | **1** | 0,2 |

Среди товаров наибольшее количество обращений относится к сфере торговли мобильными телефонами (9,5 %) и технически сложными товарами (7,5 %). В сфере услуг наибольшее количество обращений относится к сфере жилищно-коммунальных услуг (16,4 %) и бытовых услуг (5,5 %). Также следует отметить высокое количество консультаций по общим вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей (26,6 %).

**Информационно-профилактическая работа с населением**

1. Занятия для производителей и продавцов товаров и услуг о применении Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках гигиенического обучения: руководители дошкольных образовательных учреждений (03.05; охват – 30 чел.), руководители лечебно-профилактических учреждений (15.05; охват – 30 чел.), руководители детских оздоровительных лагерей (17.05; охват – 30 чел.), руководители учреждений дополнительного образования детей (22.05; охват – 30 чел.), руководители предприятий сферы ЖКХ (31.05; охват – 30 чел.).
2. Информирование неопределенного круга лиц о законодательстве, посвящённом правам потребителей:

2.1) разработка информационно-методических материалов по вопросам защиты прав потребителей: на сайте ФБУЗ ЦГиЭ в Пермском крае размещены информационные материалы «Актуальные вопросы, возникающие при спорах по оплате жилищно-коммунальных услуг потребителями», «Действия потребителя при покупке детских товаров»;

2.2) участие в занятии-беседе Пермского городского клуба здоровья «Бодрость» (общественный центр «Стахановец») по теме «Мошенничество и недобросовестная продажа в аптечной сфере, варианты и схемы маркетинговых уловок. Права потребителя. Возможности противодействия»»;

2.3) выступление в СМИ – Телекомпания «Рифей-Пермь», сюжет «Садовый лохотрон: пермские дачники все чаще становятся жертвами мошенников» (http://rifey.ru/news/perm);

2.4) Информирование граждан о правах потребителей на базе Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (г.Пермь, ул.Куйбышева, 9) – проведено 25 консультаций.

1. В режиме свободного распространения до населения г. Перми доведено около 500 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей.

**Иные виды деятельности, вытекающие из уставных задач ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае»**

В ходе участия в мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню без табака (проводится под эгидой ВОЗ), специалистами Консультационного центра распространено порядка 200 памяток («Дым, уносящий жизнь», «Сам себе трубочист»).