В ноябре 2017 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) было оказано 467 консультаций. Из них: на личном приёме – 168, по телефону – 278, письменно – 21.

Также продолжалась работа по оказанию специалистами Консультационного центра помощи гражданам в анализе и составлении юридически значимых документов – договоров, претензий, жалоб. По заказу потребителей составлено  2 (две) претензии к продавцам некачественных товаров.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***виды деятельности*** | ***количество*** | ***%*** |
| Общие вопросы Закона о защите прав потребителей | **83** | 17,58 |
| Услуги ЖКХ | **72** | 15,25 |
| Мобильные телефоны | **66** | 13,98 |
| Прочие товары | **44** | 9,32 |
| Технически сложные товары | **34** | 7,20 |
| Бытовые услуги | **25** | 5,30 |
| Деятельность кредитных организации | **23** | 4,87 |
| Продовольственные товары | **20** | 4,24 |
| Образовательные услуги | **14** | 2,97 |
| Услуги общественного питания | **13** | 2,75 |
| Мебель | **12** | 2,54 |
| Обувь | **10** | 2,12 |
| Медицинские услуги | **9** | 1,91 |
| Двери | **8** | 1,69 |
| Одежда | **7** | 1,48 |
| Пластиковые окна | **7** | 1,48 |
| Игрушки | **7** | 1,48 |
| Строительные материалы и изделия | **6** | 1,27 |
| Долевое строительство жилья | **3** | 0,64 |
| Туристические услуги | **2** | 0,42 |
| Изделия из драгметаллов и камней | **2** | 0,42 |
| Продажа лекарств. препаратов и изделий | **2** | 0,42 |
| Услуги связи | **1** | 0,21 |
| Транспортные услуги | **1** | 0,21 |
| Дистанционный способ продажи | **1** | 0,21 |
| ИТОГО | **472** | 100% |

Среди товаров наибольшее количество обращений относится к сфере торговли мобильными телефонами (включая смартфоны) (13,9 %) и иными технически сложными товарами (7,2 %). В сфере услуг наибольшее количество обращений относится к сфере жилищно-коммунальных услуг (15,3 %) и бытовых услуг (5,3 %). Также следует отметить высокое количество консультаций по общим вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей (компетенция различных государственных и муниципальных органов, особенности судебной защиты прав, разъяснение неясных и спорных положений нормативных актов и т.д.) – 17,6 %.

В ноябре 2017 г. также были проведены мероприятия по информированию широких слоёв населения о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав.

1. В целях потребительского образования и массового информирования широкого круга потребителей продолжалась работа по проведению лекционных и семинарских занятий для производителей и продавцов товаров и услуг по изучению законодательства в сфере защиты прав потребителей – 25 семинарских и лекционных занятий с охватом более 700 человек (из них – 60 – руководители хозяйствующих субъектов Пермского края).
2. В режиме свободного распространения до населения г. Перми доведено около 500 памяток по различным вопросам защиты прав потребителей.
3. В ходе подготовки к ежегодной тематической горячей линии по вопросам качества и безопасности детских товаров, выборе новогодних подарков подготовлены информационные материалы:

3.1) для сайта ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологи в Пермском крае» – статья «Как выбрать безопасную и качественную игрушку – подарок на Новый год»;

3.2) для тиражирования и распространения среди населения – буклет «Выбираем детские игрушки»

1. В соответствии с планом Роспотребнадзора специалист Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» принял участие в 5 проверках ряда торговых точек, осуществляющих продажу меховых изделий
2. По линии взаимодействия с представителями общественности проведены следующие мероприятия:

5.1) совместно с представителями ПАО СК «Росгосстрах» на базе ФБУЗ  «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае» проведен день финансовой грамотности (16.11.2017);

5.2) участие в «круглом столе» на тему «Учёт требований профессиональных стандартов при подготовке будущих юристов и менеджеров» на базе филиала ОУ ВО «СПб ИВЭСЭП» (г. Пермь) (24.11.2017 г.)

1. Осуществляя взаимодействие с Управлением Роспотребнадзора по иным направлениям деятельности Консультационный центр принял участие в проведении информационной кампании по повышению приверженности населения Пермского края к вакцинопрофилактике против гриппа путём распространение памяток и буклетов по профилактике гриппа в ходе личных индивидуальных консультаций.