

В 2020 году сотрудники Роспотребнадзора по Республике Алтай рассмотрели 5276 обращений и жалоб граждан (2727 – 2019), в том числе – 561 письменное (12 мес. 2019 – 557). 568 поступили в общественную приемную, 64 - обратились к руководителю, его заместителю, начальникам территориальных отделов на личный прием.

По подведомственности направлено 218 обращений. По 192 обращениям Центром гигиены и эпидемиологии проводились экспертизы, лабораторные исследования.

В связи с ситуацией по коронавирусу, в 2020 году основное число обращений касается вопросов эпидемиологического надзора – 60 %. 20 % обращений касаются вопросов защиты прав потребителей, 25,7% обращений касались вопросов санитарного надзора.

В структуре обращений по вопросам эпидемиологического надзора наиболее популярными были вопросы профилактики коронавирусной инфекции: порядок сдачи анализов, возможность отдыха в Республике Алтай, порядок прохождения процедуры самоизоляции, организации карантина, применения СИЗ, и т.д.

Среди обращений по вопросам санитарного надзора наибольшую долю занимают обращения по организации питания населения (16,2%), сбора и утилизации отходов (10,9 %), условий труда (10,3%), содержания территорий населенных мест (7,8 %), условий обучения и воспитания (7,5%), качества и безопасности пищевых продуктов (6,9 %).

В структуре обращений по защите прав потребителей 84,7 % занимают жалобы, связанные с нарушениями в сфере услуг, 15,3% - в сфере торговли.

**Основной объем обращений затрагивал сферу оказания туристских услуг (23%), что связано с вопросами граждан по возможности отдыха на территории региона в период неблагополучия по коронавирусу, деятельность на финансовом рынке**

## **(13%), жилищно-коммунальных услуг (19,7%), услуг связи (14,8%) и бытовых услуг (9,8%).**

По результатам рассмотрения обращений гражданам даны разъяснения о правах потребителя и действиях по их защите в досудебном порядке, а также о возможности участия Управления в судебных процессах в форме дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей или обращения в суд в интересах гражданина, чьи права потребителя нарушены.

Управление принимало участие в судебных процессах по искам потребителей к хозяйствующим субъектам в форме дачи заключений в целях защиты их прав. Таких заключений в судах дано 6, в пользу потребителей было присуждено 254,4 тыс. руб., из которых 30,5 тысячи составила компенсация морального вреда.

С целью полного и всестороннего рассмотрения обращений специалистами Управления с выходом на место, в том числе с проведением лабораторно-инструментальных исследований, проверены факты по **99** обращениям. При проведении проверок по соблюдению законных интересов и прав граждан обоснованность обращений подтвердилась в **40%** случаев.

По результатам рассмотрения обращений составлено 59 протоколов, выдано 48 предостережений, 1 дело направлены в суд, 1 объект приостановлен по решению суда.

В 2020 году по результатам внутреннего еженедельного контроля качества работы с обращениями граждан нарушений при рассмотрении обращений граждан со стороны специалистов Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай не установлено.