

За 2013 год в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило 3326 обращений из них 651 письменное (2012 г – 1940 обращений, 612 письменных). При этом 146 обращений поступили посредством электронного документооборота.

Из поступивших обращений 1079 по вопросам санитарного надзора (281 – письменных), 1966 – по вопросам защиты прав потребителей (370 – письменных).

Все поступившие обращения рассмотрены специалистами Управления, 3074 граждан получили консультации и разъяснения по вопросам, заданным в обращениях. В результате рассмотрения 651 письменного обращения, 84 – направлены для рассмотрения по подведомственности, по 193 проведены проверки и административные расследования в результате которых возбуждено 185 дел об административных правонарушениях. Материалы по 33 административным делам направлены в судебные инстанции для вынесения решений. В результате деятельность 32 объектов приостановлена.

Специалистами Управления и Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай» 130 потребителям подготовлены иски в суд, в результате потребителям возвращены деньги за стоимость товара и услуги, понесенные убытки (неустойка) в размере 2 млн. 756 тысяч рублей, в том числе за понесенный моральный вред – 77,5 тыс. рублей. Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай принимали участие в 45-и заседаниях в суде в защиту потребителя, а также подготовили в защиту потребителей 45 заключений в суд.

Кроме этого, подано 24 иска от круга неопределенных лиц, рассмотрено и удовлетворено 23 иска в отношении предпринимателей и руководителей организаций, оказывающих услуги населению ненадлежащего качества.

Ежемесячно методом произвольного обзвона граждан, чьи обращения уже рассмотрены

,

проводится контроль качества рассмотрения обращений. В ходе обзвона у граждан выясняют наличие претензий к работе специалистов Управления, оценку действиям по обращениям. В результате в 2013 году проведены беседы с 94 потребителями, направившими в Управление свои заявления. 89 опрошенных дали положительную оценку деятельности специалистов по обращениям, 36 выразили благодарность за оперативность рассмотрения обращений и действенную помощь в решении поставленных вопросов.

С целью обеспечения прозрачности работы с обращениями граждан информация результатах рассмотрения обращений, а также о результатах контроля указанной работы размещается в региональных СМИ, на официальном сайте Управления.

Уважаемые потребители, к сожалению, не всегда при получении Ваших обращений специалисты Управления могут принять по ним меры, так как при оформлении обращений Вами не указывается необходимая для этого информация. Чтобы избежать подобных случаев, предлагаем ознакомиться с памяткой по написанию обращений.

Помните, для принятия по Вашей жалобе конкретных мер необходимо, чтобы она содержала следующую информацию:

а) реквизиты продавца (фирменное наименование юридического лица, место его нахождения (адрес), Ф.И.О. (по возможности полностью) индивидуального предпринимателя, адрес места приобретения Вами товара. Данная информация в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» должна быть доведена до потребителей в наглядной и доступной форме. В случае отсутствия такой информации в месте продажи целесообразно указать на её отсутствие.

б) полное товарное наименование, дату выработки, наименование предприятия-изготовителя продукции, в отношении которой имеются подозрения относительно её качества.

в) дата и время приобретения Вами товара, копию контрольно-кассового либо товарного чека (при наличии) либо сведения о них (при наличии).

г) сведения о реализации Вами, как потребителем, своих прав на замену продавцом товара, расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар с недостатком денежных средств.

д) сведения о внесении Вами в книгу жалоб и предложений, расположенную в месте продажи, Ваших претензий к продавцу, либо об отсутствии в месте продажи книги жалоб и предложений.

Кроме этого, не забудьте указать в обращении, каких действий в отношении ваших нарушенных прав Вы ожидаете от Роспотребнадзора. Зачастую в обращениях потребители излагают суть своей проблемы и на этом обращение заканчивается. При этом Роспотребнадзором также не могут быть приняты какие-либо меры, так как о них не указано в обращении. Поэтому, необходимо заканчивать свое обращение абзацем, начинающимся со слов: «Прошу принять меры...», либо «Прошу провести проверку...», «Прошу оказать содействие...».

Уважаемые потребители! Всё вышеуказанное носит рекомендательный характер, и никоим образом не должно расцениваться как ущемление Ваших прав на обращение в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, тем не менее, отсутствие данных сведений существенно затрудняет проведение проверок и зачастую делает недоказуемым факт нарушения продавцом Ваших прав на качественный и безопасный товар.

Напоминаем, что Ваши обращения мы принимаем по адресу: 649000, Республика Алтай, г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173, или по эл.почте: [rpn\\_ra@mail.gornyu.ru](mailto:rpn_ra@mail.gornyu.ru), или на сайте Управления, на вкладке «Прием обращений граждан» <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/feedback.html>

Кроме этого, на сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай: <http://04.ros>

[potrebnadzor.ru](http://potrebnadzor.ru)

Вы можете почерпнуть сведения о деятельности Управления, о результатах проведенных проверок, о новеллах в законодательстве о санитарно-эпидемиологическом благополучии и защите прав потребителей, а также можете оставить отзывы и предложения по вопросам качества оказания государственных услуг в разделе «Оставить отзыв о качестве оказанной государственной услуги»: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/otzivi.html>.