

О достижениях консультационного центра за 6 месяцев 2023 года.

В целях принятия мер, направленных на реализацию права потребителей на просвещение и во исполнение приказа Роспотребнадзора от 06.04.2009 № 318 «О совершенствовании системы информирования и консультирования потребителей» на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» работает консультационный центр для потребителей, осуществляющий консультирование и информирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей в Смоленской области.

Созданная система информирования и консультирования граждан об их потребительских правах и по вопросам правоприменения потребительского законодательства в отдельных секторах потребительского рынка способствует повышению уровня потребительской и правовой грамотности населения и развития на ее основе института самозащиты права.

В штате консультационного центра для потребителей работает 4 человека, из них 1 заведующий отделом гигиенического образования и консультационных услуг, 2 юрисконсульта и 1 менеджер. Консультационный центр в г. Смоленске осуществляет консультации потребителей и оказывает помощь в составлении процессуальных документов по всей территории области. Граждане, проживающие в районах, где закрылись консультационные пункты, обращаются за устными консультациями и составлением процессуальных документов в консультационный центр.

Посредством системы информирования и просвещения потребителей по актуальным вопросам защиты их прав за 6 месяцев 2023 года специалистами консультационного центра для потребителей оказано 1060 консультаций, из которых 428 консультаций на личном приеме, 604 консультации по телефону, а также 28 консультаций с использованием электронных коммуникаций.

Таблица №1

Консультации по видам	Количество консультаций 2023 год	Процентное соотношение (%)	Количество консультаций 2022 год	Процентное соотношение (%)
Общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей	31	2,92%	56	4,75%
Технически сложные товары бытового назначения, включая мобильные телефоны	109	10,28%	195	16,56%

Одежда, обувь	76	7,17%	81	6,87%
Продажа продовольственных товаров и услуги общественного питания	49	4,62%	70	5,95%
Услуги ЖКХ	70	6,6%	105	8,92%
Медицинские услуги	17	1,6%	19	1,61%
Продажа лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения	21	1,98%	17	1,45%
Образовательные услуги	6	0,57%	4	0,33%
Строительные материалы, мебель, двери, окна	104	9,81%	121	10,27%
Бытовые услуги	73	6,89%	64	5,44%
Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней	4	0,39%	7	0,59%
Финансовые услуги	40	3,77%	62	5,27%
Долевое строительство жилья	10	0,94%	17	1,45%
Услуги связи	25	2,36%	18	1,52%
Туризм, транспортные услуги	46	4,34%	76	6,46%
Продажа товаров дистанционным способом	139	13,11%	98	8,31%
Игрушки	4	0,39%	9	0,76%
Парфюмерно-косметические средства	16	1,51%	16	1,35%
Прочие (включающие в себя товары текстильной промышленности, сантехника, товары для спорта и отдыха, бытовая техника, полиграфическая продукция, растения, животные, подарочные сертификаты, а также информационные, культурно-зрелищные, ритуальные и строительные услуги)	220	20,75%	143	12,14%
Всего	1 060	100%	1 178	100%

Основная масса консультаций составила обращения по продаже товаров дистанционным способом - 139 консультаций (13,11% от общего числа), продаже технически сложных товаров, в том числе мобильных телефонов – 109 консультаций (10,28% от общего числа), строительных материалов, мебели, дверей и окон – 104 консультации (9,81% от общего числа), по качеству одежды и обуви – 76 консультаций (7,17% от общего числа), по бытовым услугам – 73 консультации (6,89% от общего числа), по услугам в сфере ЖКХ – 70 консультаций (6,6% от общего числа), туристическим и транспортным услугам – 46 консультаций (4,34% от общего числа), по финансовым услугам – 40 консультаций (3,77% от общего числа), по вопросам продажи иных непродовольственных товаров/оказания услуг – 220 консультаций (20,75% от общего числа обращений).

За 6 месяцев 2023 года специалистами подготовлено 136 проектов процессуальных документов, из них: 110 проектов претензий, 26 проектов исковых заявлений. За такой же период 2022 года подготовлено 147 проектов процессуальных документов, из них: 111 проектов претензий, 36 проектов исковых заявлений.

Из общего числа претензий наибольший удельный вес составили:

- 18,18 % - претензии по продаже товаров дистанционным способом;
- 11,82,% - по качеству и срокам оказания бытовых услуг;
- 11,82% - по продаже технически сложных товаров, включая мобильные телефоны;
- 9,09% - по продовольственным товарам;
- 6,36% - по мебели;
- 16,36% - по продаже иных непродовольственных товаров.

Проекты исковых заявлений готовились по вопросам, возникающим в связи с покупкой товаров дистанционным способом (6), качеством технически сложных товаров, включая мобильные телефоны (5), мебели (4), продажей продовольственных товаров (2), качеством обуви (2), оказания услуг связи (1), бытовых услуг (1), иных услуг (1) и иных непродовольственных товаров (4).

Центром в течении 6 месяцев 2023 года проведено 145 мероприятий по образовательной деятельности в очном и дистанционном формате, направленные на повышение уровня потребительской и финансовой грамотности, а именно лекции, семинарские занятия, в том числе ко Всемирному дню защиты прав потребителей, Всероссийской Неделе финансовой грамотности для детей и молодежи.

В рамках празднования *Всемирного дня защиты прав потребителей* консультационного центра совместно с Управлением Роспотребнадзора по Смоленской области были организованы и проведены лекции, беседы со взрослым контингентом г.Смоленска, а также с учащимися и студентами образовательных учреждений г.Смоленска и Смоленской области.

Все в марте 2023 было проведено 45 образовательных мероприятий на различные потребительские тематики и относительно девиза дня потребителя с охватом 850 человек.

15.03.2023 года заведующий отделом гигиенического образования и консультационных услуг Матыченкова И.В. приняла участие в работе общественного форума «Школа здорового питания. Совершенствование системы питания в ОО» на базе МБОУ «СШ № 40» по инициативе Управления образования и молодежной политики Администрации г. Смоленска, с целью обсуждения актуальных вопросов организации школьного питания и создания условий, способствующих укреплению здоровья, формированию навыков правильного здорового питания. 17.03.2023 года Управлением Роспотребнадзора по Смоленской области в рамках проведения Всемирного дня потребителей организовано проведение заседания «круглого стола» с участием органов исполнительной власти, общественных объединений защиты прав потребителей, представителей торговых организаций, предприятий общественного питания. Заведующий отделом гигиенического образования и консультационных услуг Учреждения Матыченкова И.В. приняла участие в качестве лектора с докладом на тему: «Школа здорового питания – Усовершенствование системы питания общеобразовательных учреждений».

В рамках празднования проведено 2 конкурса детского рисунка в номинации «Экологически чистая потребительская упаковка», и «Здоровое питание», было представлено 30 работ по двум номинациям. Победители в каждой номинации отмечены грамотами и подарками.

В рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» большое внимание уделяется информированию и консультированию потребителей финансовых услуг, в частности в рамках проведения IX Всероссийской Недели финансовой грамотности для детей и молодежи проводились просветительские лекции с участием учащихся и студентов образовательных учреждений г.Смоленска и Смоленской области.

В рамках реализации региональной программы «Повышение финансовой грамотности жителей Смоленской области на 2022-2023 годы» специалистом консультационного центра были проведены тематические лекции для граждан пенсионного и предпенсионного возраста, а также лиц с ограниченными возможностями здоровья, среди получателей услуг СОГБУ «Руднянский ПНИ» (60 чел) и СОГБУ «Центр «Вишенки» (9 чел).

В мероприятиях, проводимых в рамках IX Всероссийской Недели финансовой грамотности для детей и молодежи приняло участие 832 человека.

В первом полугодии 2023 г. была организована работа 14 «горячих линий» как по приказам Роспотребнадзора, так и самостоятельно планируемых КЦ: по вопросам оказания услуг ЖКХ; по вопросам оказания финансовых услуг, в том числе в рамках проведения Всероссийской недели финансовой грамотности; по качеству и безопасности парфюмерно-косметической продукции; ко Всемирному дню прав потребителей; по услугам общественного питания; по вопросам оказания туристских услуг; по вопросам приобретения товаров дистанционным способом; по вопросам детского отдыха, качества и безопасности детских товаров; по вопросам

качества и безопасности продовольственных товаров; по туристическим услугам и инфекционным угрозам за рубежом; по вопросам финансовой безопасности.

В целях просветительской деятельности специалистами консультационного центра было подготовлено 24 информационно - справочных материала на разные потребительские тематики и опубликованы на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»: <http://fguz-sm.ru/>, в СМИ и др.

Методические материалы и памятки разработаны, в том числе для распространения, по следующим тематикам: общие вопросы и разъяснения основных положений законодательства («Полномочия частных охранников в магазинах», «Нужно ли оплачивать случайно поврежденный покупателем товар»); туристические услуги («Стандарты оказания гостиничных услуг «Все включено» и «Ультра все включено», «Детский отдых в палаточном лагере», «Возврат денежных средств за авиабилет»); финансовые услуги («Отказ от страховки при оформлении кредита», «Детская банковская карта»); услуги ЖКХ («На какой срок можно отключать горячую воду в летний период», «Что делать, если в жилом помещении холодные батареи»); образовательные услуги («На что обратить внимание при заключении договора с частным детским садом»), строительные материалы («Права потребителя при покупке строительных материалов»); продажа лекарственных препаратов («Права потребителей при покупке лекарственных средств»); иных услуг («Памятка для родителей о работе детских игровых комнат», «Памятка потребителю юридических услуг»), иных непродовольственных товаров («Выбираем декоративную косметику»).

В том числе специалистами КЦ разработаны памятки при подготовке и проведению Всемирного дня защиты прав потребителей в рамках установленной тематики: «Памятка: рациональный потребитель», «Что такое экоупаковка?», «Способы по энергосбережению в многоквартирном доме», «Рекомендации потребителю по энергосбережению ресурсов в сфере ЖКХ», «Органическое питание».

В преддверии IX Всероссийской Недели финансовой грамотности для детей и молодежи была разработана памятка соответствующей тематике: «Услуги по переводу денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей».

За отчетный период было опубликовано 272 публикации, включающих в себя публикации информационно справочных материалов, сведений о проведенных мероприятиях. Публикации размещены на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»: <http://fguz-sm.ru/>, сайте Управления Роспотребнадзора, на сайтах администрации г. Смоленска и муниципальных образований Смоленской области, портале ГИС ЗПП, в СМИ и др. 2 публикации были размещены в газетах «Гжатский вестник» и «Руднянский голос».

Среди населения за 6 месяцев 2023 г. распространено 3 096 экземпляров методического материала.

Продолжается работа по информационному наполнению официального

сайта учреждения, специалистами консультационного центра размещены информационные материалы и памятки, способствующие повышению потребительской грамотности граждан.

В холле консультационного центра имеется Инфотека, где содержится подборка регулярно обновляемой информационно-справочной и правовой информации, также оформлены информационные стенды, на которых ежемесячно (и по мере необходимости) размещается актуальная информация по защите прав потребителей.