

## **Итоги работы Консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» за I квартал 2024 года.**

За I квартал 2024 года консультационным центром было проведено 551 консультация по вопросам защиты прав потребителей.

Консультирование граждан проводится посредством телефонной связи, с использованием электронных коммуникаций (на электронную почту консультационного центра и учреждения, через форму обращения на сайте организации) и на личном приеме. За отчетный период оказано 331 консультации по телефону, 208 консультации на личном приеме и 12 консультаций с использованием электронных коммуникаций.

По заявкам граждан подготовлена 51 претензия, 11 исковых заявлений.

Специалистами консультационного центра в очном и дистанционном формате среди учащихся школ г.Смоленска, Смоленского района и области, колледжей, институтов и взрослого населения было проведено 78 образовательных мероприятий по разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей, в которых приняло участие 1313 человек.

В первом квартале 2024 г. была организована работа 10 «горячих линий»: по вопросам приобретения, обмена и возврата одежды и обуви; по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг; по вопросам приобретения и возврата технически сложных товаров; по качеству и безопасности парфюмерно-косметической продукции; по вопросам прав потребителей финансовых услуг; по вопросам оказания туристических услуг; по вопросам приобретения, обмена и возврата строительных материалов; по вопросам оказания услуг связи; по вопросам защиты прав потребителей в судебном порядке в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей; по услугам общественного питания.

В целях просветительской деятельности специалистами консультационного центра было подготовлено 12 информационно-справочных материалов на разные потребительские тематики, опубликовано 130 публикаций на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»: <http://fguz-sm.ru/>, в СМИ и др.

Среди населения распространено 1 230 экземпляров методического материала.