****

**«Информация о работе с обращениями граждан в**

**Серовском отделе Управления Роспотребнадзора за 6 месяцев 2017года»**

 За 6 месяцев 2017 г. в Серовский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 130 обращений, из них на нарушения в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения поступило - 23 обращения, на нарушения прав потребителей - 107 обращений.

***Основными вопросами, поднятыми в обращениях о нарушениях в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения являются следующие:***

* \_- нарушение санитарных требований к условиям проживания в жилых помещениях, что составило 22 % от всех обращений о нарушениях в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения (к примеру, жалоба на отсутствие отопления, затопление подвала, запах канализации, в квартире плесень, в подъезде дома комары, шум в квартирах от работы организации в подвальном помещении, от отруб водопровода, протечку потолка)
* - нарушение санитарных требований к питьевой воде и питьевому водоснабжению населения- 26% от всех обращений о нарушениях в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения (к примеру, вода из крана с запахом агломерата, железа, вода имеет цвет ржавчины, мыльная, липкая);
* - нарушение санитарных правил об условиях воспитания и обучения – 17% от всех обращений о нарушениях в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения (к примеру, микроклимат в детском саду не соответствует санитарным нормам, в образовательном учреждении отсутствует вода, не функционируют туалеты, отсутствие витаминизации блюд, наличие на территории учреждения клещей, вшей)
* - нарушение санитарных правил о сборе, использовании, хранении отходов производства и потребления - 17% от всех обращений о нарушениях в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения (к примеру, не вывозят мусор, отходы производства, макулатуру, сжигание отходов)
* Также поступали обращения на нарушение санитарных требований к организации питания населения (от работы кафе нарушаются условия проживания, продажа просроченных продуктов, сотрудники работают без санитарных книжек, некачественное приготовление салатов), к планировке и застройке городских поселений (несоблюдение санитарно-защитной зоны от АЗС до жилого сектора, тополя мешают линии электропередач), об эксплуатации транспорта.

***Проблемы, поднятые в обращениях на нарушение прав потребителей сводятся к следующему:***

* нарушения прав потребителя в сфере розничной торговли, что составило 29 % от общего количества обращений на нарушения прав потребителей (к примеру, незаконная продажа табачных изделий вблизи образовательных учреждений, детских учреждений, отсутствуют знаки о курении, введение в заблуждение при покупке автомобиля, приобретение потребителем некачественной мебели, планшета, холодильника, а так же обсчет, обвес, отсутствие книги жалоб);
* нарушения прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг, что составило 32 % от общего количества обращений на нарушения прав потребителей (к примеру, незаконное начисление платы за коммунальные услуги, электроэнергию, отсутствие водоснабжения, незаконное отключение газоснабжения);
* нарушения прав потребителей при осуществлении деятельности на финансовом рынке (при осуществлении банковской деятельности) - 5 % от общего количества обращений на нарушения прав потребителей (к примеру, жалобы на незаконное увеличения лимита без предупреждения, хамство сотрудников банка, некачественное оказание услуг).
* Также поступали обращения на нарушения прав потребителей при оказании услуг по бытовому обслуживанию населения (навязывание услуг по ремонту окон, отключение электроэнергии в коллективном саду (нарушены сроки ремонта телефона, аудиоаппаратуры), услуг связи (к примеру, ненадлежащее качество трансляции кабельных каналов).

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено по подведомственности для рассмотрения согласно компетенции 36 обращений в Администрации городских округов, Департамент Государственного Жилищного и Строительного надзора Свердловской области, ММО МВД России «Серовский», Отдел государственного пожарного надзора, в другие территориальные отделы.

По фактам нарушений требований законодательства, выявленных в результате рассмотрения обращений граждан, должностными лицами Серовского отдела выдано 22 предписания об устранении выявленных нарушений требований законодательства, составлено 43 протокола об административном правонарушении, проведено 21 административное расследование.

Ежемесячно специалистами Серовского отдела готовятся и публикуются в средствах массовой информации, на сайтах администраций городских округов статьи на такие темы как - «Надзор за алкогольной продукцией и спиртсодержащей продукцией», «Как выбрать мягкую мебель», «В помощь потребителю».

Специалист-эксперт Серовского отдела

Управления Роспотребнадзора по Свердловской области

 С.Н.Краснова 03.07.2017г.