****

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

**«Итоги работы с обращениями граждан за первое полугодие 2021 года»**

 За первое полугодие 2021 г. в Серовский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило **160** обращение, что на 30% меньше, чем в аналогичном периоде 2020 году (237 обращений).

**На нарушения в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения поступило – 61 обращение, из них:**

**23%** - жалобы на условия воспитания и обучения (низкий температурный режим в школьных

 учреждениях, отсутствие прогулок в детском саду, ненадлежащая организация

 питания, условия детской спортивной секции не соответствуют требованиям СП)

**19%** - жалобы на условия проживания в жилых помещениях (слив отходов

 жизнедеятельности людей и домашних животных на соседний участок,

 затопление подвала, запах, низкая температура в жилом помещении)

**15 % -** обращения по поводу сбора, использования, обезвреживания, хранения отходов

 производства и потребления (не соблюдается расстояние от контейнерной площадки

 до жилого дома, отсутствие контейнерной площадки, ненадлежащее содержание

 площадки для сбора ТКО)

Также поступали обращения на нарушение санитарных требований к качеству питьевой воды, к эксплуатации зданий, сооружений, об организации питания населения.

Продолжают поступать обращения по вопросам новой коронавирусной инфекции, что составило 5 обращений, показатель таких обращений составляет 10 % с аналогичным периодом прошлого года.

**На нарушения прав потребителей принято 99 заявлений, из них:**

 **41%** – в сфере жилищно-коммунальных услуг (незаконное начисление платы за

 коммунальные услуги, электроэнергию, несвоевременный вывоз ТКО, взимание

 платы за услуги ЖКХ без заключения договора)

 **34 % –** в сфере розничной торговли (отсутствие товара при полной оплате, отсутствие ответа

 на претензию, продажа цветов без надлежащих документов, введение в

 заблуждение при покупке товаров, навязывание услуг, курение под окнами жилого

 дома сотрудников студии);

  **5 %**  - в сфере медицинских услуг (организации деятельности при работе с медицинскими

 отходами, продажа ненадлежащего лекарственного препарата);

Также поступали обращения на нарушения прав потребителей при оказании услуг связи, осуществлении бытового обслуживания населения, банковской деятельности.

По результатам рассмотрения граждан, даны разъяснения по существу поставленных вопросов в пределах установленной компетенции по 71 обращению (44% от общего количества рассмотренных обращений).

Направлено по подведомственности в иные органы 30 обращений (18%).

58 обращений явились основанием для проведения внеплановых проверок и административных расследований, из них подтвердились 35 обращений.

За первое полугодие 2021 года по результатам рассмотрения поступивших обращений по фактам выявленных правонарушений:

* составлен 41 протокол об административных правонарушениях, наложено штрафов на сумму 572 200 рублей.
* Выдано 4 предписания о приостановке реализации продукции
* подготовлен и удовлетворен Кировским районным судом г.Екатеринбурга 1 иск о признании информации, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению в РФ.

*Ведущий специалист-эксперт Серовского отдела*

*Управления Роспотребнадзора по Свердловской области Краснова С.Н. 07.07.2021г.*