****

**Более 400 жалоб рассмотрено Серовским территориальным отделом**

**Управления Роспотребнадзора в 2020 году.**

В 2020 году в Серовский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области поступило 412 обращений заявителей, что на 33 % выше уровня прошлого года (в 2019 году поступило 309 обращения).

Рост числа обращений наблюдался в связи с возникшими вопросами в условиях распространения новой коронавирусной инфекции на территории Свердловской области. Число таких обращений составило 17,7 % (73) от общего числа обращений. Тематикой таких обращений стало несоблюдение масочного режима, работа ТЦ, необеспечение работодателем сотрудников масками, перчатками, антисептиками, не соблюдение возрастной категории лиц, допущенных к исполнению трудовых обязанностей.

В структуре обращений заявителей наибольшее количество приходится на **нарушения прав потребителей** - 296 обращений, что составляет 71% от общего количества поступивших обращений.

Актуальными темами обращений в сфере прав потребителей остаются жалобы в сфере оказания услуг – 61% (в т.ч. ЖКХ услуг, транспортных услуг), в сфере розничной торговле – 31% (незаконная продажа табачных изделий вблизи образовательных и детских учреждений, отказ от продажи товара, отсутствие ответа на претензию), деятельности на финансовом рынке – 3% , в сфере медицинских услуг и общественного питания – 2%.

В области обеспечения **санитарно-эпидемиологического благополучия населения** поступило 122 обращения, что составляет 29% от общего количества поступивших обращений. Наиболее распространенной темой таких обращений является жалобы на питьевую воду и питьевое водоснабжение, доля этих жалоб в структуре обращений, касающихся санэпидблагополучия населения, составляет 19%.

Жалобы на условия проживания в жилых помещениях (слив отходов на соседний участок, разведение свиней в коллективном саду, затопление подвала, запах, не соблюдение температурного режима, отсутствие уборки придомовой территории) составили 16%.

Обращения по поводу сбора, использования, обезвреживания, транспортировки, хранения и захоронения отходов производства и потребления (несвоевременный вывоз ТКО, отсутствие площадки ТКО) и условия труда – 12%.

По результатам рассмотрения обращений заявителей, поступивших в Серовский ТО, даны разъяснения по существу поставленных вопросов в пределах установленной компетенции по 227 обращениям (55% от общего количества обращений), направлено по подведомственности в иные органы 46 обращений (11%), 136 (33%) обращений явились основанием проведения административных расследований, внеплановых проверок, контрольной закупки, из них подтвердилось 91 обращение (67%).

В 2020 году по результатам рассмотрения поступивших обращений по фактам выявленных правонарушений выдано составлено 99 протоколов об административном правонарушении, наложено штрафов на сумму 992 300 тыс. рублей. В суд подано и удовлетворено 4 иска в защиту неопределённого круга потребителей, 2 иска о признании информации, размещенной в сети Интернет, запрещенной к распространению в РФ, 1 иск об обязывании выполнения санитарного законодательства в части питьевого водоснабжения жителей Серовского ГО.

Напоминаем, что жители города Серова, Серовского округа, г.Новой Ляли, г.Верхотурья, п.Гари могут обратиться в Серовский территориальный отдел Управление Роспотребнадзора по телефону 8-34385-6-42-86, а также по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8 800 555 49 43 (звонок по России бесплатный). Почтовый адрес Серовского территориального отдела – 624992 г.Серов ул.Фрунзе,д.5. Адрес эл.почты Серовского ТО - [mail\_13@66.rospotrebnadzor.ru](mailto:mail_13@66.rospotrebnadzor.ru).

Ведущий специалист-эксперт Краснова С.Н. 29.01.2021г.