

Анализ обращений граждан в сфере защиты прав потребителей по Республике Саха (Якутия) за 9 месяцев 2014 г.

За 9 месяцев 2014 г. в Управление Роспотребнадзора по РС (Я) поступило 2826 обращений, из них в сфере защиты прав потребителей – 1428, что составляет 51 %.

В сравнении с аналогичным периодом 2013 года общее количество обращений в сфере защиты прав потребителей уменьшилось на 64 обращения (с 1491 до 1428, т.е. на 4%).

Анализ по обращениям граждан показывает, что основная часть обращений поступает в г. Якутске и 3 районах:

Табл. 1. Принятие мер по обращениям по вопросам защиты прав потребителей в разрезе районов

	Всего посту- пило	Всего рассмот- рено	Дано разъяснений	Направлено по подведомственности	Принято мер	% принятых мер
Республика Саха (Якутия)	1428	1421	569	171	681	48%
г. Якутск	882	885	418	117	350	40%
Алданский	58	58	27	12	19	33%
Амгинский	5	5	3	1	1	20%
Булунский	8	7	2	2	3	43%
Верхневилуйский	4	4	2	-	2	50%
Верхнеколымский	5	5	4	-	1	20%
Верхоянский	1	1	-	1	-	0%
Вилуйский	11	11	3	-	8	73%
Горный	7	7	7	-	-	0%
Абыйский	1	1	-	-	1	100%
Кобяйский	4	4	-	-	4	100%
Ленский	28	28	-	4	24	86%
Мегинно- Кангаласский	12	12	4	-	8	67%
Мирнинский	106	104	45	19	40	38%
Намский	15	15	6	-	9	60%
Нерюнгринский	162	155	19	9	127	82%
Нижнеколымский	34	34	-	-	34	100%
Нюрбинский	7	7	5	-	2	29%
Оймяконский	-	-	-	-	-	-
Олекминский	14	14	-	-	14	100%
Среднеколымский	-	-	-	-	-	-
Сунтарский	6	6	3	-	3	50%

Таттинский	5	5	1	-	4	80%
Томпонский	11	11	1	2	8	73%
Усть-Алданский	7	7	3	1	3	43%
Усть-Майский	4	4	-	-	4	100%
Хангаласский	16	16	5	-	11	69%
Чурапчинский	11	11	10	1	-	0%
Усть-Янский	4	4	1	2	1	25%

- г. Якутск – 882 обращения – 62%;
- Нерюнгринский район – 162 обращения – 11%;
- Мирнинский район – 106 обращений – 7%;
- Алданский район – 58 обращений – 4%.

За отчетный период не поступали обращения в Среднеколымском, Оймяконском районах.

По ВЦП «Защита прав потребителей» на 2014 г запланирован удельный вес принятых мер при рассмотрении обращений граждан (судебные + административные) 48%. По республике принято мер по 681 обращению или 48%

Из 26 районов, в которые поступали обращения, меры не были приняты в Верхоянском, Горном, Чурапчинском районах.

Таблица 2. Тематика поступивших обращений граждан в сфере защиты прав потребителей.

	Количество обращений поступивших за первый квартал 2014 г.	Удельный вес от общего количества поступивших обращений в сфере ЗПП
Торговля	637 обращений	45%
Услуги	791 обращение	55%
Всего поступило	1428 обращений	

В сфере торговли из 637 обращений основная часть приходится на промышленную группу товаров – 401 обращение, что составляет 63%, в отношении продовольственной продукции - 236 обращения (37%).

В сфере оказания платных услуг (всего 791 обращение) основное количество обращений поступило на жилищно-коммунальные услуги – 290 обращений (37%), на туристские услуги – 66 обращений (8%), финансовые

услуги – 108 обращений (14%), услуги связи – 67 обращений (8%), бытовое обслуживание населения – 50 обращений (6%).

За отчетный период рассмотрено 1421 обращение в сфере защиты прав потребителей, из них в 569 случаях дано разъяснение законодательства (40%), направлено по подведомственности 171 обращения (12%), в 681 случаях были приняты меры – 48%.

К принятым мерам в данном случае относятся:

- проведение внеплановых выездных проверок;
- проведение административных расследований;
- возбуждение дел об административных правонарушениях;
- обращение в судебные органы в защиту прав потребителей;
- разрешение конфликтных ситуаций в досудебном порядке.