В Управление Роспотребнадзора по Брянской области за 1 полугодие 2014 года поступило и рассмотрено 1707 обращений граждан, что на 6% меньше количества обращений, поступивших за аналогичный период 2013 года.

**Таблица 1. Источники поступления обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Структурные подразделения | Поступило обращений за 1 полугодие 2014-2013 г.г. | | В том числе: | | | | | | | |
| с личного приёма в Общественной  приёмной | | от граждан | | от органов власти | | от общественных организаций | |
| 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 |
| ТО в Почепском, Трубчевском, Жирятинском и Погарском районах | 12 | 28 | 1 | 4 | 11 | 10 | - | 14 | - | - |
| ТО в г. Новозыбкове, Новозыбковском, Злынковском и Климовском районах | 113 | 86 | 72 | 57 | 24 | 17 | 17 | 12 |  | - |
| ТО в г. Клинцы, Клинцовском, Гордеевском и Красногорском районах | 117 | 103 | 64 | 48 | 42 | 35 | 11 | 20 |  | - |
| ТО в Жуковском, Дубровском, Рогнединском и Клетнянском районах | 21 | 19 | 6 | 9 | 13 | 8 | 2 | 2 |  | - |
| ТО Суземском, Севском, Комаричском и Брасовском районах | 18 | 17 | 14 | 14 | 4 | 2 |  | 1 |  | - |
| ТО в Дятьковском районе и г. Сельцо | 13 | 21 | - | 9 | 12 | 15 | 1 | 6 |  | - |
| ТО в Унечском, Мглинском, Стародубском и Суражском районах | 35 | 42 | 15 | 27 | 16 | 6 | 4 | 15 |  | - |
| ТО в Брянском, Выгоничском, Карачевском и Навлинском районах | 66 | 63 | - | - | 48 | 47 | 18 | 16 |  | - |
| Отделы Управления | 1332 | 1432 | 131 | 128 | 982 | 1057 | 212 | 246 |  | - |
| ИТОГО: | 1727 | 1811 | 306 | 287 | 1138 | 1198 | 265 | 326 |  | - |

Из поступивших 1727 обращений на момент составления анализа рассмотрено1526 или 88%, причем 20% рассмотрено в Общественной приемной Управления в день обращения граждан. Направлено для рассмотрения по подведомственности 344 обращения или 23% от общего количества рассмотренных обращений. В 2013 г. за аналогичный период для рассмотрения по подведомственности перенаправлено 568 обращений.

От общественных объединений потребителей жалоб, заявлений, обращений не поступало.

В первом полугодии 2014 года, как и в аналогичном периоде 2013 года граждане чаще обращались с жалобами и заявлениями на качество товаров и услуг, чем на безопасные условия труда и жизни. На нарушения санитарного законодательства поступило 751 обращение или 44% от общего количества потупивших обращений. За аналогичный период 2013 г. на нарушения в сфере действия санитарного законодательства зарегистрировано 48% обращений за аналогичный период. На нарушения в сфере действия закона «О защите прав потребителей» за 1 полугодие 2014 года поступило 972 обращения, что на 9% больше чем в аналогичном анализируемом периоде 2013 года.

**Таблица 2. Тематика обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структурные подразделения** | **Характер обращений** | | | | | |
| **Нарушения в сфере действия закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»** | | **Нарушения в сфере действия закона «О защите прав потребителей»** | | **Прочие** | |
| **2014** | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** | **2013** |
| ТО в Почепском, Трубчевском, Жирятинском и Погарском районах | 4 | 10 | 8 | 16 | - | 2 |
| ТО в г. Новозыбкове, Новозыбковском, Злынковском и Климовском районах | 15 | 11 | 96 | 75 | 2 |  |
| ТО в г. Клинцы, Клинцовском, Гордеевском и Красногорском районах | 33 | 31 | 84 | 72 |  |  |
| ТО в Жуковском, Дубровском, Рогнединском и Клетнянском районах | 7 | 10 | 14 | 9 |  |  |
| ТО Суземском, Севском, Комаричском и Брасовском районах | 3 | 4 | 15 | 13 |  |  |
| ТО в Дятьковском районе и г. Сельцо | 5 | 11 | 8 | 7 |  | 3 |
| ТО в Унечском, Мглинском, Стародубском и Суражском районах | 7 | 9 | 28 | 33 |  |  |
| ТО в Брянском, Выгоничском, Карачевском и Навлинском районах | 38 | 37 | 26 | 25 | 2 | 1 |
| Отделы Управления | 639 | 760 | 693 | 664 |  | 8 |
| **ВСЕГО:** | **751** | **883** | **972** | **914** | **4** | **14** |

Наиболее часто в 1 полугодии 2014 года потребители жаловались на условия проживания в жилых помещениях. В течение первого полугодия рассмотрено 334 обращения, что составляет 92% от общего количества поступивших в отдел санитарного надзора и территориальные отделы или 22% обращений от общего количества рассмотренных обращений.

**Таблица 3. Структура обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нарушения санитарного законодательства** | | | **Нарушения законодательства в сфере действия закона «О защите прав потребителей»** | | |
| **ВСЕГО, в т. ч.** | **2014** | **2013** | **ВСЕГО, в т.ч.** | **2014** | **2013** |
| **751** | **883** | **972** | **914** |
| На условия проживания в жилых помещениях | 363 | 421 | На технически сложные товары бытового назначения | 202 | 196 |
| На содержание территорий городских и сельских поселений | 91 | 198 | На продажу текстильных и трикотажных, швейных и меховых изделий и обуви | 40 | 47 |
| На пищевые продукты и пищевые добавки | 60 | 40 | На нарушение правил продажи продовольственных товаров | 88 | 101 |
| О питьевом водоснабжении | 62 | 51 | На нарушение правил продажи строительных материалов | 24 | 16 |
| Об эксплуатации производственных объектов | 22 | 11 | На нарушение правил продажи мебели | 37 | 23 |
| Другие | 153 | 162 | Другие | 581 | 531 |

Количество обращений граждан на содержание территорий городских и сельских поселений за анализируемый период сократилось в 2,2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2013 г. Причина – резкое сокращение количества обращений, поступающих с сайта РосЖКХ.

Потребители по-прежнему наиболее часто жалуются на продажу некачественных технически сложных товаров бытового назначения. За анализируемые периоды 2014 - 2013 гг. на качество сложных товаров бытового назначения поступило 20% обращений от общего количества рассмотренных в отделе защиты прав потребителей и территориальных отделах Управления.

**Таблица 4. О рассмотрении обращений граждан на качество услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуг** | **2014 г.** | **2013 г.** |
| Оказание услуг ЖКХ | 93 | 175 |
| Оказание услуг кредитных организаций | 79 | 31 |
| Оказание услуг связи | 37 | 37 |
| Оказание услуг по реализации туристского продукта | 9 | 4 |
| Оказание услуг общественного питания | 17 | 11 |
| Оказание медицинских услуг | 11 | 7 |
| Оказание образовательной услуги | 1 | 7 |
| Оказание бытовых услуг | 60 | 45 |
| О долевом строительстве жилья | 3 | 6 |
| О транспортных услугах | 9 | 9 |
| О ремонте автотранспортных средств | 7 | 4 |
| Об услугах автостоянок | - | 1 |
| О гостиничных услугах | 1 | 1 |
| Об обязательном страховании автогражданской ответственности владельцев транспортных средств | **29** | **-** |
| **Итого:** | **356** | **298** |

В 1 полугодии 2014 года по сравнению с аналогичным периодом 2013 года количество обращений граждан на качество услуг всех видов увеличилось на 20%. Появился новый вид обращений граждан на непредоставление услуг страховыми компаниями обязательного страхования автогражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО). Снижение роста обращений граждан на оказание услуг в сфере ЖКХ связано с сокращением искусственно созданного потока обращений граждан в 2012-2013 гг.

Отдел организации надзора