**Мониторинг обращений граждан, поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**по вопросам защиты прав потребителей за первый квартал 2014 года**

В первом квартале 2014 года в Администрацию города Волгодонска, структурные подразделения, органы администрации Волгодонска, в МКУ «Департамент строительства и городского хозяйства» поступило 206 обращений по вопросам защиты прав потребителей.

Число обращений по сравнению с 1 кварталом 2013г. сократилось на 200 обращений или 49,3%,

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  | 2012 | 2013 | Отклонение 2013/2012 | **2014** |  |
|  |  | I кв. | полугодие | 9 мес. | год | **I кв.** | полугодие | 9 мес. | год | Ед. | % | **1 кв.** |  |
|  | ОПРТУиЗПП | 102 | 208 | 289 | 380 | **76** | 211 | 298 | 410 | +30 | 107,9 | **92** | +16 |
|  | Отдел контроля по ЗПП в сфере ЖКХ | 233 | 408 | 674 | 933 | **168** | 224 | 224 | 224 | -709 | 24,0 | **0** | - 168 |
|  | ДСиГХ | 69 | 105 | 159 | 217 | **78** | 184 | 397 | 551 | +334 | 251 | **85** | +7 |
|  | Соцсфера | 6 | 19 | 29 | 36 | **2** | 14 | 14 | 44 | +8 | 122,2 | **14** | +12 |
|  | МСОО ФОП ЮР | 111 | 281 | 399 | 456 | **82** | 231 | 383 | 518 | +62 | 113,6 | **-** | - 82 |
|  | Сектор координации отраслей городского хозяйства | - | - | - | - | **-** | - | - | - | - | - | **15** | +15 |
|  | Итого | 521 | 1021 | 1550 | 2022 | **406** | 864 | 1316 | 1747 | -275 | 86,4 | **206** | -200 |

Сокращение количества предоставленных консультаций объясняется упразднением отдела по контролю за соблюдением прав потребителей Администрации города волгодонска и прекращением оказания услуг по предоставлению оперативных консультаций потребителям по телефону «горячей линии» МСОО «Федерация обществ потребителей Южного региона» (в связи с сокращением финансирования по программе).

Произошло сокращение и по сферам деятельности:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Итого | 1 кв.2013г. | **1 кв. 2014г.** |  | **Рост %** | **Отклонение****1кв. 2014/1кв. 2013****(%)** |
|  | **406** | **206** | **- 200** |  | **-49,3** |
| торговля | **118** | **62** | **-56** |  | **-47,5** |
| общественное питание | **2** | **-** | **-2** |  | **- в 2 раза** |
| бытовые услуги | **12** | **8** | **-4** |  | **-33,3** |
| услуги пассажирского транспорта | **20** | **4** | **-16** |  | **-80** |
| услуги связи | **5** | **3** | **-2** |  | **-40** |
| жилищно-коммунальные услуги | **238** | **105** | **-133** |  | **-55,9** |
| строительство | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| туристические услуги | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| услуги учреждений культуры | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| медицинские услуги | 5 | 18 | +13 | +360 |  |
| финансовые услуги | **1** | **-** | **-1** |  | **-100** |
| услуги в системе образования | - | 1 | +1 | +100,0 | **-** |
| прочие | 5 | **5** | **0** | **0** | **0** |

Уменьшение количества обращений в разрезе услуг составило:

- по услугам торговли на 47,5%;

- по жилищным и коммунальным вопросам на 55,9%;

- по бытовым услугам на 33,3%,

- по услугами транспорта на 80%,

- по услугам связи на 40%,

- по финансовым услугам на 100%.

 Увеличилось количество обращений по медицинским и образовательным услугам.

При этом количество рассмотренных обращений по вопросам защиты прав потребителей коммунальных и жилищных услуг в первом квартале текущего года по сравнению с первым кварталом прошлого года сократилось на 56%.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  | 2012 | 2013 | Рост, снижение2013г. /2012г. | 2014 | 1кв.2014/1кв. 2013 |
|  |  | Ед. |  | Ед. | % |  | Ед. |
|  |  | I кв. | полугодие | 9 мес. | год | **I кв.** | полугодие | 9 мес. | год |  |  | **I кв.** |  |
|  | ОПРТУиЗПП | 2 | 3 | 3 | 3 | **-** | 12 | 17 | 27 | +24 | + в 8 раз | **5** | **+5** |
|  | МСОО ФОП ЮР | - | - | 3 | 3 | **9** | 29 | 40 | 48 | +45 | + в 16 раз | **-** | **-9** |
|  | Отдел контроля по ЗПП в сфере ЖКХ | 233 | 408 | 674 | 933 | **168** | 224 | 224 | 224 | -709 | -76% | **-**  | **-168** |
|  | ДСиГХ | 61 | 87 | 132 | 173 | **61** | 159 | 359 | 489 | +316 | 282,6 | **85** | **+24** |
|  | Сектор координации отраслей городского хозяйства | - | - | - | - | **-** | - | - | - | - |  | **15** | **+15** |
|  | итого | 296 | 498 | 812 | 1112 | **238** | 424 | 640 | 788 | -324 | 70,9 | **105** | **-133** |

Анализ показывает, что горожане предпочитают за помощью обращаться лично 142 (68,9%),

45 или 21,8% волгодонцев обратились по телефону «горячей линии»,

10 (4,8%) обратились письменно и лишь 9 (4,5%) воспользовались интернетом.

11 потребителям оказана помощь в составлении претензий по предъявлению их законных требований к продавцам товаров и исполнителям услуг, в том числе:

- 8 в сфере торговли;

- 1 в сфере бытового обслуживания населения;

 - 1 медицинские услуги;

- 1 в сфере страхования

В досудебном порядке с помощью специалистов по защите прав потребителей урегулирован 21 потребительский спор на сумму 168,8 тысячи рублей.

7 потребителям оказана помощь в составлении исковых заявлений в судебные органы. По 4 исковым заявлениям рассмотренным в суде заключены мировые соглашения на сумму 64,8тыс.руб.

В ходе работы консультационных пунктов проведено 4 выездных приемов потребителей в Торговом центре, ТРЦ, ТД «Донской привоз», ТК «Юность».

 Рассмотрено 19 обращений:

- в сфере розничной торговли – 11;

- связи - 2;

- бытовые услуги – 4;

- медицинские услуги 1;

- в сфере страхования – 1.