**О работе Управления Роспотребнадзора по Воронежской области по рассмотрению обращений граждан за 1 квартал 2017г**

В первом квартале 2017 года в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области поступило 2012 обращений от граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений и иных организаций, из них 41 обращение было устным, остальные обращения поступили в Управление в письменной форме посредством почтовой связи, либо через сеть Интернет. Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

За аналогичный период 2016 года в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области поступило 1823 обращения от граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений и иных организаций, из них 37 обращений были устными, остальные обращения поступили в Управление в письменной форме посредством почтовой связи, либо через сеть Интернет.

Количество обращений в целом за 1 квартал 2017 года увеличилось на 9,4 %

Из общего количества рассмотренных обращений:

- 35,5% (715) пришлось на обращения в области обеспечения санитарно- эпидемиологического благополучия населения;

- 64,5% (1297) на нарушения прав потребителей.

В структуре рассмотренных обращений в области обеспечения санитарно- эпидемиологического благополучия населения в 1 квартале 2017 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года обращения по вопросам содержания и благоустройства территорий населенных мест уступили место обращениям по вопросам организации питания населения.

Так, наибольшее число пришлось на обращения об условиях проживания в жилых помещениях - 259 обращений или 36,2%; на втором месте - обращения по вопросам организации питания населения, пищевых продуктах и пищевых добавках к пище - 153 обращения или 21,4%, на третьем месте обращения по вопросам содержания и благоустройства территорий населенных мест - 68 обращения или 9,5%.

В структуре обращений на нарушения прав потребителей в 1 квартале 2017 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года обращения на нарушения в сфере розничной торговли уступили место обращениям на неудовлетворительное предоставление жилищно-коммунальных услуг.

Так, ведущее место занимают обращения на неудовлетворительное предоставление жилищно-коммунальных услуг - 334 или 25,8%, на втором месте - обращения на нарушения в сфере розничной торговли - 315 или 24,3%; на третьем месте - обращения в сфере деятельности на финансовом рынке - 139 или 11,5%.

По результатам рассмотрения: по 114 обращениям (6%) - проведены внеплановые проверки; 193 обращения (10%) послужили основанием для проведения административных расследований.

Количество обращений, подтвердившихся в результате проведения проверок составило 79 (70%); и 69 (79%) административных расследований от общего числа обращений, послуживших основанием для проверок и административных расследований.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество внеплановых проверок снизлось почти в 2 раза, однако резко возросло количество административных расследований (в 2,5 раза) в связи с изменениями в действующем законодательстве.

По фактам выявленных нарушений возбуждено 191 административное дело, по обращениям в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения подано 6 исковых заявлений.

Вопросы эффективного, качественного рассмотрения обращений в сроки, установленные федеральным законодательством, являются приоритетными в деятельности Управления Роспотребнадзора по Воронежской области.