**Анализ работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей за 1 квартал 2017 года**

За 1 квартал 2017 года в управление поступило 538 обращений о нарушении прав потребителей товаров и услуг, что практически на уровне 1 квартала 2016 года.

Из общего числа обращений 50,4% составили письменные (271) и 49,6% - устные (267).

Письменных обращений поступило от граждан – 49,2% (265); от органов государственной власти и местного самоуправления – 1,1% (6).

**Структура обращений граждан Костромской области на нарушения прав потребителей в сферах торговли и платных услуг, в основном, осталась на уровне 1 квартала 2016 года и представлена следующим образом:**

в сфере розничной торговли – 313 (58,2%);

бытового обслуживания населения – 65 (12,1%);

при оказании услуг в сфере ЖКХ – 55 (10,2%);

деятельности на финансовом рынке – 40 (7,4%);

услуг связи – 17(3,2%);

долевого строительства жилья –13 (2,4%);

медицинских услуг – 11 (2,0%);

транспортных услуг –3 (0,5%);

оказания услуг общественного питания – 2 (0,4%);

оказания образовательных услуг – 2 (0,4%);

технического обслуживания и ремонта автомототранспортных средств – 1 (0,2%);

прочих видов деятельности –16 (3,0%).

Проведенный анализ поступивших обращений по вопросам защиты прав потребителей показал, что наибольший удельный вес обращений приходится на продажу товаров 313 (58,2%), а также на бытовое обслуживание - 65 (12,1%), оказание услуг ЖКХ - 55 (10,2%), финансовые услуги – 40 (7,4%).

**Результаты рассмотрения обращений граждан за 1 квартал 2017года**

Все поступившие обращения рассмотрены в установленный срок.

Даны разъяснения заявителям по 497 (92,3%) обращениям.

25 (4,6%) обращений направлены для рассмотрения и принятия мер по подведомственности.

18 (3,3%) обращений стали основанием для проведения проверок и административных расследований.

По фактам нарушений, выявленных в ходе рассмотрения обращений, возбуждено 27 дел об административных правонарушениях.

В целях оказания своевременной помощи потребителям по защите их прав в Управлении созданы и работают общественная приемная, «горячая линия», на сайте службы создан раздел для возможности подачи заявления в электронном виде. Информация о работе общественной приемной и «горячей линии» ежемесячно размещается в сети «Интернет».

С 2016 года функционирует государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей [zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/), который содержит исчерпывающую информацию по актуальным вопросам защиты потребительских прав. На сайте размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки потребителям и многое другое.