

О рассмотрении обращений граждан Новомосковским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Тульской области за 1 квартал 2025 год

Одним из важнейших направлений деятельности Роспотребнадзора является работа с обращениями граждан, в которых население освещает нерешенные вопросы санитарно – эпидемиологического благополучия и защиты прав потребителей и которые служат ориентиром для дальнейшего направления деятельности Роспотребнадзора.

В Новомосковский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Тульской области за 1 квартал 2025 года на нарушения в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и на нарушения прав потребителей поступило 448 обращений граждан, органов государственной власти, местного самоуправления. Преобладающее число обращений - 427 или 95,31% поступило от граждан, от органов государственной власти поступило 21 обращение 4,69%.

Доля обращений на нарушения в области защиты прав потребителей составила 120 или 26,79%. Доля обращений на нарушения в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения составила 328 или 73,21%.

Как показывает проведенный анализ обращений граждан, наиболее актуальными являются следующие проблемы.

В области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения наибольшее количество обращений было получено: о пищевых продуктах, пищевых добавках, продовольственном сырье, а также контактирующих с ними материалах и изделиях и технологиях их производства – 9,8 % (44); об атмосферном воздухе в городских и сельских поселениях, на территориях промышленных организаций, воздухе в рабочих зонах производственных помещений, жилых и других помещениях – 2,0% (9); об условиях проживания в жилых помещениях – 8,49% (38), о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения – 8,7% (39), об организации питания населения – 2,0 % (9); об условиях использования других физических факторов, в том числе обращения граждан с жалобами на шум: 2,9% (13); о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления – 1,6% (7); об условиях воспитания и обучения – 2,45% (11).

Наибольшее количество обращений на нарушения в сфере защиты прав потребителей приходится на нарушения в сфере розничной торговли – 10,7% (48), в том числе доля обращений на нарушения правил торговли продовольственными товарами – 6,25% (28), на торговлю дистанционным способом – 1,79% (8).

Количество обращений на нарушения в сфере услуг составило - 16,0% (72), в том числе на качество бытового обслуживания населения – 4,9% (22); деятельность на финансовом рынке – 3,3 % (15); на качество оказания услуг связи – 1,6% (7); на качество оказания медицинских услуг – 0,7% (3); на качество оказания транспортных услуг – 1,1 % (5); на качество оказания услуг общественного питания – 0,22% (1).

За 1 квартал 2025 года рассмотрено 448 обращений, остальные находятся на рассмотрении. Заявителям даны разъяснения по поступившим обращениям в пределах установленной компетенции – 277 или 61,8 %. Количество обращений, перенаправленных по подведомственности в другие компетентные органы – 171 или 38,1%.

По фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, в суд направлено 3 иска.

В рамках рассмотрения обращений территориальным отделом выдано 44 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, в связи с тем, что в обращениях содержались сведения, указывающие на наличие признаков нарушений обязательных требований.

По всем вопросам, входящим в компетенцию Новомосковского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Тульской области, ежедневно проводятся консультации по телефону «горячей линии», в рамках которой было проведено 423 консультаций.

Напоминаем, что в рамках реализации постановления Правительства Российской Федерации от 16.02.2013 № 129 Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека был создан «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» (ГИР ЗПП). Сайт имеет доменное имя: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>.

Перейдя на портал, Вы можете найти всю необходимую информацию для защиты своих законных прав. Это и нормативная база с доступом ко всем регламентирующим документам и пояснение юридических тонкостей. Кроме того, на сайте можно найти формы претензий к продавцам (изготовителям), исполнителям услуг, образцы исковых заявлений, необходимых для грамотного отстаивания своей позиции в суде, памятки по приобретению различных товаров, услуг.

Обращаем внимание потребителей на то, что если Вы считаете, что Ваши права как потребителя нарушены, Вам необходимо обратиться к хозяйствующему субъекту с претензией в 2-х экземплярах. В случае, если вопрос не решён положительно, Вы можете письменно обратиться в Управление Роспотребнадзора по Тульской области по адресу: г.Тула, ул.Оборонная, д.114 или в Новомосковский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Тульской области по адресу: Тульская область г. Новомосковск, ул.Свердлова, д. 42, либо направить обращение на сайт Роспотребнадзора www.71.rospotrebnadzor.ru с обязательной авторизацией в ЕСИА, приложив копию претензии и ответ. В обязательном порядке необходимо указать: Вашу фамилию, имя, отчество, адрес регистрации, когда, в каком предприятии торговли (исполнителя услуг), по какому адресу реализован товар (или оказаны услуги), наименование товара согласно маркировке потребительской упаковки, кто является его изготовителем, когда изготовлен продукт, иные идентификационные признаки продукта, приложить чек при наличии, указать контактный телефон.

И.о. начальника Новомосковского
территориального отдела

Л.В. Носова