

**Анализ обращений граждан поступивших в территориальный отдел
Управления Роспотребнадзора по Самарской области
в Нефтегорском районе в 2013 г.**

За 2013 год в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Самарской области в Нефтегорском районе (Нефтегорский, Алексеевский, Большеглушицкий и Большечерниговский районы) на рассмотрение поступило 185 обращений. Количество обращений увеличилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 6%. Все обращения рассмотрены в установленные законом сроки.

Наиболее распространенной формой представления обращений в территориальный отдел является устная, на долю которой приходится 51% (70% по итогам 2012 г.). Наибольшее число обращений поступило от граждан – 171 и составило 92,4% от общего количества.

Из общего количества рассмотренных обращений в 2013 г. по большинству даны разъяснения 151 (82%), направлено по подведомственности 8 (4%), по 24 (13%) рассмотренных обращений проведены проверки, административные расследования, приняты меры в соответствии с действующим законодательством.

Результаты проведенных проверок, административных расследований в 75% подтвердили обоснованность обращений.

Поступившие обращения распределились по следующим направлениям деятельности:

	Всего	% от общего количества
На нарушения права потребителей	116	63%
в сфере розничной торговли	82	44,3%
в сфере жилищно-коммунальных услуг	15	8,1%
прочие виды деятельности	10	5,4%
в сфере деятельности на финансовом рынке	5	2,7%
в сфере туристских услуг	2	1,1%
в сфере общественного питания	1	0,5%
в сфере транспортных услуг	1	0,5%
В области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения	58	31%
об эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования	26	14,1%
прочие обращения в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения	10	5,4%
об условиях проживания в жилых помещениях	8	4,3%
о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения	7	3,8%
об атмосферном воздухе в городских и сельских поселениях, на территориях промышленных организаций, воздухе в рабочих зонах производственных помещений,	4	2,2%

жилых и других помещениях		
об условиях воспитания и обучения	2	1,1%
о почвах, содержании территорий городских и сельских поселений, промышленных площадок	1	0,5%
Иные обращения, не относящиеся к вопросам в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, нарушений прав потребителей	11	6%

Из общего числа обращений в 2013г. наибольшее количество поступило по вопросам нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли – 82 обращения (44,3%), в том числе: в сфере розничной торговли непродовольственными товарами – 70 (85%), в сфере розничной торговли продовольственными товарами – 12 (15%).

Напоминаем, что согласно ст. 2 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.06 г. «О порядке рассмотрения обращения граждан в РФ» (далее - Закон № 59-ФЗ), гражданин имеет право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Управление Роспотребнадзора по Самарской области.

Обращение, жалоба пишется в произвольной форме, может быть отправлена по почте или доставлена лично.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Ответ на жалобу, поступившую в государственный орган, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в государственный орган, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В жалобах в обязательном порядке должно быть указано наименование и адрес учреждения, предприятия, фирмы, организации на которую Вы жалуетесь

Без рассмотрения по существу поставленных вопросов останется письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Жалобы принимаются в Управлении Роспотребнадзора по Самарской области по адресу: 443079 г. Самара, проезд Г. Митирева, д. 1, каб. 306.

В территориальном отделе Управления Роспотребнадзора по Самарской области в Нефтегорском районе по адресу: 446600, Самарская область, г. Нефтегорск, ул. Нефтяников, д.1.

Дни и часы приема обращений:

Понедельник-Четверг: 9-00 – 18-00

Пятница: 9-00 - 16-45

Обеденный перерыв: 13-00 - 13-45.