

И н ф о р м а ц и я
о работе с обращениями граждан
в Госалкогольинспекции Республики Татарстан
за 2011 год

Приему граждан в Госалкогольинспекции Республики Татарстан уделяется большое внимание. Прием ведется специалистами ежедневно (кроме субботы и воскресенья) в течение рабочего дня согласно режиму работы.

В 2011 году специалистами Госалкогольинспекции Республики Татарстан рассмотрено 19426 обращений граждан, из них 2665 письменных обращений (или 13,7%), 16761 – устных обращений (или 86,3%).

Из общего количества рассмотренных обращений в 2011 году 84,1% приходится на сферу торговли; 6,7% – на сферу бытовых услуг; 2,8% – на сферу жилищно-коммунальных услуг; 6,4% – на сферу прочих услуг (услуги связи, платные медицинские услуги, услуги общественного питания и др.).

Общее количество обращений, поступивших в 2011 году, по сравнению с 2010 годом снизилось на 3079 (или на 13,7%).

Установлены приемные дни для населения руководством Госалкогольинспекции Республики Татарстан:

- для руководителя, начальников территориальных органов – вторник с 14.00 ч;

- для заместителей руководителя, заместителей начальников территориальных органов - остальные рабочие дни с 14.00 ч.

Ежегодно утверждаются графики выездных приемов граждан. В 2011 году проведено 423 выездных приема граждан в населенных пунктах республики, что на 186 (или на 78,5%) больше, чем в 2010 году.

Руководителем Госалкогольинспекции Республики Татарстан и его заместителями проведено 13 выездных приемов, на которых рассмотрены обращения 138 граждан, в том числе руководителем - 3 выездных приема, принято 36 граждан.

В 2011 году проведено 14 видео-приемов граждан, на которых принято 129 граждан, с участием руководителя Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведено 4 видео-приема, принято 44 человек.

Наибольшее количество обращений потребителей, поступивших на сферу торговли, связаны с:

- реализацией товаров ненадлежащего качества (холодильники, телевизоры, стиральные машины, микроволновые печи, фены, сотовые телефоны, персональные компьютеры, обувь, одежда, мебель, товары медицинского назначения, автотранспортные средства, и т. д.);

- нарушением сроков рассмотрения претензий потребителей;

- предоставлением недостоверной и неполной информации о товаре (работе, услуге).

В целях профилактики нарушений на потребительском рынке, сокращения количества поступающих обращений потребителей в 2011 году проведена следующая профилактическая работа:

- 797 мероприятий для предпринимателей (совещания, выездные семинары, «круглые столы» по наиболее проблемным сферам);

- 2259 мероприятий, направленных на повышение потребительской грамотности населения, в том числе мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей, Неделе качества;

- 1511 материалов по вопросам защиты прав потребителей освещено в средствах массовой информации (в том числе выступления на телевидении, в радиозфире).

В 2011 году потребителям оказано содействие в составлении 902 претензий, 231 проекта исковых заявлений. Общая стоимость исков составила 13658,5 тыс. рублей, в том числе удовлетворены на сумму 3851,6 тыс. рублей.