**Работа с обращениями граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений, иных организаций в 3 квартале 2014года**

 В третьем квартале 2014 года Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области получено 1764 обращения граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений и иных организаций, из них не принято к рассмотрению 2 (0,1%), так как данные обращения являлись анонимными.

 Из общего количества обращений 33 обращения (1,8%) были устными, остальные обращения поступили в Управление в письменной форме посредством почтовой связи, либо через сеть Интернет.

Из 1762 рассмотренных обращений 39% (682) пришлось на обращения в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, 61% (1080) на нарушения прав потребителей.

В структуре рассмотренных обращений в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения наибольшее число пришлось на обращения об условиях проживания в жилых зданиях и помещениях – 55% (376); на втором месте обращения граждан о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения - 12% (84); на третьем месте обращения по содержанию территорий населённых мест-7,6% (52).

В структуре обращений на нарушения прав потребителей ведущее место занимают обращения на нарушения в сфере розничной торговли –48%(524); на втором месте обращения по предоставлению жилищно-коммунальных услуг- 17,3% (188); на третьем месте обращения в сфере деятельности на финансовом рынке –12,7% (138).

По результатам рассмотрения:

-430 обращений (24,4%) направлено по подведомственности;

-429(24,3%) обращений граждан послужили основанием для проведения внеплановых проверок,

- по 58 (3,3%) проведены административные расследования;

- на 845обращений (48%) даны разъяснения в пределах установленной компетенции.

Удельный вес подтвердившихся обращений в результате проведения проверок и административных расследований составил 70% от общего числа проверок и административных расследований. По фактам выявленных нарушений возбуждено 388 административных дела, число исков и заявлений, поданных в суд по фактам нарушений, составило 10, в том числе 4 по нарушениям в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, 6 – на нарушения прав потребителей.

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