**Итоги работы консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Костромской области» за 2019 год**

В рамках государственной услуги № 5 «Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав» оказано 408 разного рода консультаций, что составило 103,33% от годового плана.

В рамках государственной услуги № 6 «Проведение экспертиз и исследований в рамках обеспечения федерального госнадзора в области защиты прав потребителей» проведено 541 исследование и экспертиза (528-исследований; 13-экспертиз), что составило 109,95 % от годового плана (492 исследования и экспертизы).

В 2019 году проведено 443 консультации по вопросам защиты прав потребителей. Основное количество обращений приходилось на: прочие вопросы – 113 обращений; по мобильным телефонам – обратилось 58 потребителей, продажа технически сложных товаров - 27, услуги ЖКХ – 32 обращения, мебель – 27 потребителей.

Из общего количества 127 консультаций проведено на личном приёме, по электронной почте принято 20 обращений потребителей, на все обращения направлены письменные ответы. Проведено 24 мероприятия по осуществлению образовательной деятельности в форме лекции об основных положениях Закона «О защите прав потребителей». Рассмотрено 37 жалоб.

В соответствии с тематическим планом горячих линий за 2019 год организовано и проведено 21 горячая линия. По итогам консультирования по телефонам горячих линий проведено 549 консультаций.

Тематика обращений служит основанием для развития другого не менее важного и эффективного направления деятельности консультационного центра: организация и формирование у потребителей навыков самостоятельной работа (самоинформирование) с нормативно-правовыми документами и информационно-методическими материалами в сфере защиты прав потребителей. Данный вид деятельности включает в себя: подготовку памяток, информационных листков, статей информационных материалов, комплектование инфотек, банка судебных решений и т.д.

В течение отчетного периода специалисты Центра принимали активное участие в организации и проведении международных акций, связанных с защитой потребительских прав:

- Всемирный день защиты прав потребителей 15 марта 2019 года под девизом: «Цифровой мир: надежные смарт-устройства»

Всего за 2019 год специалистами Центра по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Костромской области» разработано и размещено на сайте Учреждения 63 информационно-методических материала по актуальным вопросам, защиты прав потребителей, организации торговли, оказания услуг и другим вопросам.