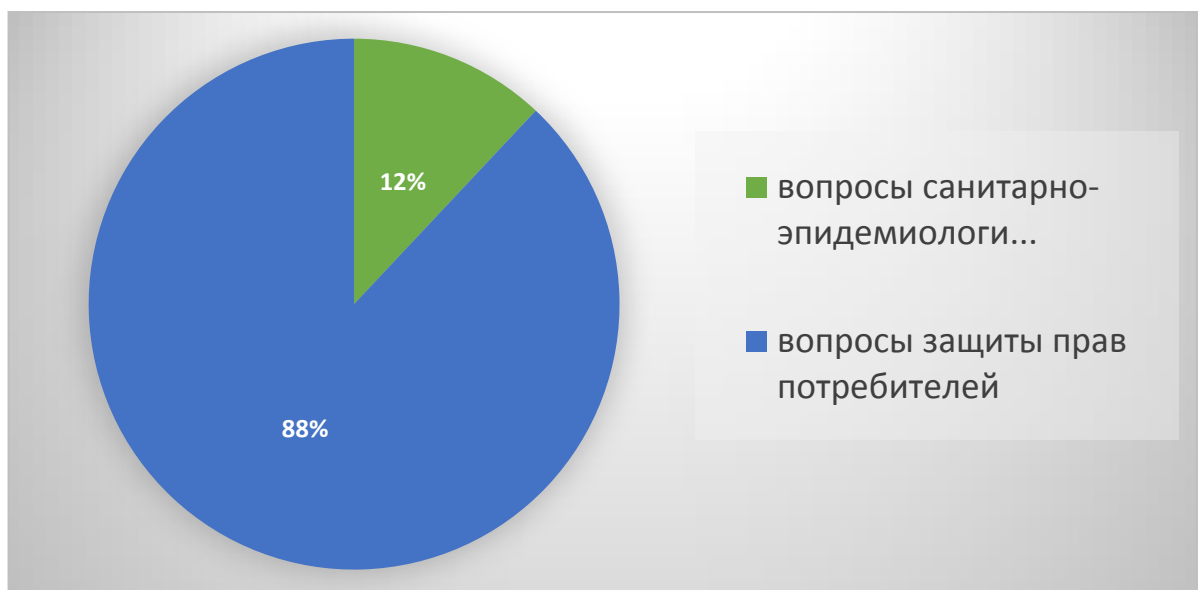




«Итоги работы с обращениями граждан за первое полугодие 2025 года»

Анализ обращений граждан, поступивших в Серовский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, показал что за 6 месяцев 2025 года поступило и зарегистрировано 337 обращений, что на 45% больше аналогичного периода прошлого года (в 2024 году поступило 153 обращения). От социально незащищенных групп граждан и от коллективов (объединений) граждан поступило по 3 обращения.

Тематика обращений жителей г.Серова, Серовского, Гаринского, Новолялинского и Верхотурского районов представлена следующим образом:



На нарушения в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения поступило 41 обращение, из них 2 обращения переданы для рассмотрения в другие отделы Управления Роспотребнадзора для рассмотрения согласно территориальной подведомственности.

Администрация Серовского
муниципального округа
04.07.2025
Вх.№ 5862

Наиболее распространенной темой таких обращений стали жалобы **по поводу ненадлежащих условий проживания в жилых помещениях** (антисанитарное состояние жилого помещения соседа, наличие большого количества насекомых, захламление затопление подвала, сброс отходов на территорию соседей), доля таких обращения составила 27%.

Обращения на **некачественную питьевую воду** и питьевое водоснабжение составили 22 % в структуре обращений, касающихся санэпидблагополучия населения (питьевая вода с примесями, запахом, отсутствие горячего водоснабжения).

Жалобы **по поводу сбора, использования, обезвреживания, хранения отходов производства и потребления** составили 19 % (ненадлежащее содержание площадки для сбора ТКО, нарушение расстояния от площадки для сбора ТКО до жилой застройки).

Так же поступали жалобы на ненадлежащую организацию питания населения, на ненадлежащие условия воспитания и обучения детей.

По прежнему, в структуре обращений заявителей наибольшее количество приходится на **нарушения прав потребителей** - 296 обращений, что составляет 88% от общего количества поступивших обращений.

Актуальными темами обращений в сфере прав потребителей остаются жалобы

- **в сфере оказания услуг** – 89% , в т.ч. услуг связи (необоснованный отказ оператора в переносе номера к другому оператору связи, ненадлежащее оказание почтовых услуг, навязывание дополнительных услуг); транспортных услуг (хамство, холодно в автобусе); медицинских услуг (отсутствие оплаты по ОМС, некачественное оказание стоматологических услуг); ЖКХ услуг (неправомерное начисление оплаты за ЖКХ услуги - домофон, отопление, ненадлежащее содержание бани);

- **в сфере розничной торговли** – 9 % (обвес, обсчет, отказ в возврате денежных средств за возвращенный товар ненадлежащего качества, товар не соответствует качеству, отказ в удовлетворении претензии по качеству товара, отсутствие возврата денежных средств ввиду сбоя работы терминала, отсутствие контрольных весов, введение в заблуждение потребителя при выборе товаров на сайте,

Тенденция увеличения поступления в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей продолжается, что свидетельствует, прежде всего, о нежелании хозяйствующих субъектов удовлетворить в добровольном порядке требования потребителей, которые чаще всего связаны со спорами имущественного характера, злоупотреблении правом в отношениях с потребителем, как заведомо более слабой и менее защищенной стороной в договоре.

При этом в целях снижения административной нагрузки на контролируемых лиц Роспотребнадзором продолжают проводится мероприятия по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, в том числе наблюдение за соблюдением обязательных требований при размещении информации в сети Интернет и СМИ, а так же профилактические мероприятия в виде консультаций и профилактических визитов, объявление предостережения.

Порядок подачи жалобы, обращения регулируется Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации», при этом хочется отметить, что интернет-обращения в форме электронного документа направляются в Роспотребнадзор путем заполнения специальной электронной формы, размещенной на официальном сайте Роспотребнадзора в разделе «Обращения граждан» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>.

По результатам рассмотрения граждан, даны разъяснения по существу поставленных вопросов в пределах установленной компетенции по 307 обращениям (90 % от общего количества рассмотренных обращений).

Направлено по подведомственности в иные органы 22 обращения (7%).

За первое полугодие 2025 года по результатам рассмотрения поступивших обращений по признакам или фактам выявленных правонарушений:

- Выдано 11 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований
- Выдано 22 рекомендации по соблюдению обязательных требований
- Выдано 82 предложения о добровольном урегулировании спора
- Подготовлены и поданы в суды 4 иска по защите прав потребителей, из них 2 в защиту группы потребителей за нарушения жилищно-коммунальных услуг, 2 в защиту конкретного потребителя за оказание услуг ненадлежащего качества при розничной торговле непродовольственными товарами, 1 из которых удовлетворен в полном объеме.

Для выбора оптимальной технологии защиты прав потребителя мы предлагаем обратиться:

- на официальный сайт Роспотребнадзора в раздел «Обращения граждан» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>.

- в Серовский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по телефону 8-34385-6-42-86. Почтовый адрес Серовского территориального отдела – 624992 г.Серов ул.Фрунзе,д.5.

- в консультационный пункт ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в г.Серов, Серовском, Гаринском, Новолялинском и Верхотурском районах. Почтовый адрес Серовского филиала ФБУЗ – 624992 г.Серов ул.Фрунзе,д.5, телефон 8-34385-6-42-86.

Главный специалист-эксперт Серовского отдела

Управления Роспотребнадзора по Свердловской области Краснова С.Н. 03.07.2025г.