

**Динамика по рассмотрению обращений (жалоб и предложений)  
граждан, в том числе в надзорные органы по рынкам товаров и услуг в  
Республике Мордовия за 2016 годы**

Данные свидетельствуют, что абсолютное большинство потребителей не обращались с жалобами в надзорные органы за защитой своих прав как потребители по характеристикам товаров и услуг (92,0 %). Лишь незначительная доля потребителей имела опыт обращения в рассматриваемые органы (2,4 %). **В большинстве случаев жалобы** потребителей, с которыми они обращались в надзорные органы, были связаны с несоответствием качества товаров («некачественная обувь», «телефон», «электроника», «качество хлеба», «мужская туалетная вода») и услуг («общественное питание», «услуги страхования автомобиля в ОАО «Росгосстрах»», «водоотведение и канализация МКД», «предоставление субсидии») установленным требованиям. Наибольшее количество обращений от потребителей за последний год поступило в администрации муниципальных районов — 61,8 % (в 2015 г. 42,6 %), что, вероятно, связано с их большей территориальной и фактической доступностью для жителей районов республики. Около четверти респондентов обращались в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Мордовия (Роспотребнадзор) и Прокуратуру Республики Мордовия (24,3 ( в 2015 г. 22,3 %) и 24,0 % (в 2015 г. 26,4 %) соответственно). В Министерство социальной защиты населения РМ обращались 17,6 % опрошенных. К помощи Общественной приемной Президента Российской Федерации в РМ прибегали 13,5 % (в 2015 г. 14,2%) респондентов, органы, наименьшее количество обращений зафиксировано в Фонд социального страхования Российской Федерации по РМ (7,1 %) (в 2015 г. 41,1%) и Управление Федеральной антимонопольной службы по РМ (3,4 %) (в 2015 г. 15,3%).

Анализ неформализованных ответов респондентов свидетельствует, что потребители также обращались за защитой своих прав в Государственную жилищную инспекцию и МП «Горводоканал». Более половины опрошенных затруднились **оценить динамику количества жалоб** в надзорные органы со стороны потребителей из числа знакомых и родственников (57,3 %). Каждый пятый респондент (**21,5 %**) высказывает мнение, что их количество **за анализируемый период увеличилось**; 17,4 % потребителей считают, что количество жалоб не изменилось. Лишь 3,8 % отметили нисходящую динамику количества обращений граждан.

Доля людей, обращавшихся с жалобами в надзорные органы за защитой

своих прав, **не является высокой (2,4 %)**; наибольшее количество обращений от потребителей за последний год поступило в администрации муниципальных районов (города), Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Мордовия (Роспотребнадзор) и Прокуратуру Республики Мордовия. Респонденты чаще указывали **на отсутствие изменений** или рост числа обращений граждан с жалобами в надзорные органы. **Результаты** анализа позволяют предложить следующее: повысить информированность надзорных органов, осуществляющих работу с обращениями граждан, об их компетенции, способах и формах получения услуг, через СМИ.

**По данным надзорных органов республики в 2016 году** в Управление **Роспотребнадзора** по Республике Мордовия поступило 2868 обращений, что на 29% больше, чем в 2015 году. 28,5% составили устные обращения граждан (2015 год – 8%), 71,5% - письменные обращения. Из 2052 поступивших письменных обращений 90% составили обращения граждан, 9,8% - обращения органов государственной власти и местного самоуправления, 0,2% - обращения общественных объединений. 27,3% обращений касались **эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования, 28,5% - условий проживания в жилых помещениях, 15% - качества питьевой воды и водоснабжения, 10,7% - сбора, хранения и утилизации отходов.** Также поступали обращения о качестве пищевых продуктов, содержании территорий городских и сельских поселений, планировке и застройке городских и сельских поселений, условиях обучения и воспитания. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года вырос удельный вес обращений об условиях проживания в жилых помещениях; снизился удельный вес обращений об эксплуатации производственных, общественных помещений, зданий, сооружений, оборудования, о питьевой воде и питьевом водоснабжении населения.

**По вопросам защиты прав потребителей** поступило 1761 обращение, на 50% больше, чем в 2015 году. В 66% обращений говорилось о нарушении прав потребителей **в сфере розничной торговли**, в 9,8% - при предоставлении услуг **бытового обслуживания** населения, 8,6% - при предоставлении **жилищно-коммунальных услуг**, 5,5% - деятельности на **финансовом рынке**. Также поступали жалобы на качество услуг **общественного питания, услуг связи, технического обслуживания и ремонта автотранспорта, транспортных, медицинских, медицинских услуг.** По сравнению с 2015 годом снизилась доля обращений потребителей на нарушения их прав в сфере деятельности на финансовом рынке.

**В 2016 году количество обращений граждан, поступивших в общественную приемную Волжско-Окского управления Ростехнадзора (контролирует Нижегородскую область и Мордовию), увеличилось на 32% по сравнению с 2015 годом. Всего поступило 905 писем.**

Значительная часть обращений связана с вопросами нарушения требований энергетической безопасности (39% от полученной корреспонденции). Обращения по вопросам **промышленной безопасности** составили 27% от общего количества писем. Кроме того, в 2016 году граждан волновали вопросы несоблюдения требований промышленной безопасности при эксплуатации башенных кранов. В обращениях также содержались просьбы проверить **техническое состояние лифтов** в жилых многоквартирных домах.

**По жалобам, поступившим в Администрацию Главы Республики Мордовия и Правительство Республики Мордовия в 2016 г.** 1451 было получено от жителей Республики Мордовия, 75 – от жителей других регионов Российской Федерации и от иностранцев, 117 обращений поступили в электронной форме без указания почтового адреса. При этом следует также отметить и значительное снижение числа обращений (на 19,4 %) относительно аналогичного периода прошлого года. Обнадеживающим фактом является снижение числа обращений **по жилищным вопросам** (на 37,7 %). Относительно аналогичного периода прошлого года их число снизилось почти вдвое (на 48,8 %).

Беспокоящим фактором является продолжение роста числа обращений **по медицинским вопросам**. Относительно аналогичного периода прошлого года их число выросло в три с половиной раза.

**В Минздрав РМ** за 2016 год поступило 1410 обращений граждан, за аналогичный период 2015 г. – 1343 обращения. Обращения, поступившие в адрес Президента РФ (через общероссийский портал ССТУ.РФ) составляют - 14,5% (205 обращений) от общего количества обращений. Анализ обращений по вопросам здравоохранения показал, что на первом месте (51,6%) находятся вопросы лечения, медицинского обслуживания и оказания материальной помощи на лечение, направления на консультации и лечение в федеральных центрах, вопросы санаторно-курортного лечения, оплата дорогостоящих операций.

Наблюдается незначительное уменьшение – на 1,9 обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения, материальной помощи на лекарственные препараты. В связи с реорганизацией учреждений здравоохранения увеличилось количество обращений граждан не согласных с реорганизацией учреждений здравоохранения с 1,0 (2015 г.) до 3,9 в 2016 г.

По 63 обращениям граждан проведен ведомственный контроль качества медицинской помощи в медицинских учреждениях здравоохранения, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Мордовия, на рассмотрение по принадлежности направлено 49 обращений граждан.

**В 2016 году в Минсоцзащиты РМ** поступило около 14,0 тыс. письменных и устных обращений граждан *(в 2015 г. – 13,5 тыс. обращений)*.

За 2016 год получено 8191 письменное обращение граждан: на 107 обращений (на 1,3%) больше, чем за 2015 год (8084 обращений).

Среднемесячное значение количества поступивших письменных обращений граждан в 2016 году - 683 письма, что превышает аналогичный показатель 2015 года (674 письмо) на 1,3 %. Больше всего обращений поступило по вопросам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, улучшению жилищных условий, обеспечению жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, оплате жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ).