

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

**УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**КОЛЛЕГИЯ**

**РЕШЕНИЕ**

**«24» июля 2025**

№ 5

**г. Воронеж**

**«О результатах рассмотрения обращений граждан  
в первом полугодии 2025 года»**

Заслушав и обсудив актуальные вопросы рассмотрения обращений граждан за первое полугодие 2025 года, коллегия Управления Роспотребнадзора по Воронежской области (далее – Управление) отмечает, что рассмотрение обращений граждан осуществляется в строгом соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности Управления.

В первом полугодии 2025 года поступило всего 7192 обращения от граждан (физических лиц), юридических лиц, органов государственной власти, местного самоуправления, средств массовой информации, что на 7 % больше, чем в аналогичном периоде 2024 года (6685).

Индикатором ситуации на потребительском рынке является структура и динамика обращений граждан, ежегодно поступающих в адрес Управления Роспотребнадзора по Воронежской области.

По фактам нарушения прав потребителей в 1 полугодии 2025 года было зарегистрировано 3580 (49,8 %) обращений, что на 8 % меньше, чем в 1 полугодии 2024 года (3871).

Коллегия отметила, что в 2025 году наблюдается тенденция увеличения фактов нарушений прав потребителей при оказании различных видов услуг по сравнению с нарушениями прав потребителей при заключении договоров розничной купли – продажи.

Через мобильное приложение «Честный знак» в 1 полугодии 2025 года поступило 283 обращения, рассмотрены все (100%).

В результате рассмотрения поступивших обращений по вопросам защиты прав потребителей в пределах полномочий принимались меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

По вопросам обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения Воронежской области в Управление поступило 3812 обращений граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений, иных организаций, что на 35% больше аналогичного периода прошлого года (2814).

Наибольшее количество обращений из них пришлось на условия проживания – (40%), на втором месте – по отходам и содержанию территории населенных мест – (26%), на третьем месте о загрязнении атмосферного воздуха – (11,6%).

По результатам рассмотрения обращений направлено по подведомственности 34% обращений, разъяснено - 66%.

В пределах установленной компетенции проводились выездные обследования без взаимодействия с контролируемым лицом, по результатам которых выданы предостережения, подано 17 исков о понуждении хозяйствующего субъекта выполнять требования санитарных правил (питьевое водоснабжение – 4, отходы – 3, условия проживания -10), которые являются действенной мерой, направленной на устранение нарушений.

На коллегии было отмечено, что при рассмотрении обращений об условиях проживания, следует руководствоваться гражданским законодательством, и в соответствии в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ необходимо их направлять для рассмотрения по компетенции в органы государственной власти исходя из наличия сопутствующих доводов (нарушения пожарной безопасности, общественного порядка, законодательства об ответственном обращении с животными, нецелевое использование земельных участков), а также в адрес уполномоченного государственного органа и органа местного самоуправления для рассмотрения возможности принятия мер, предусмотренных статьей 287.7 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая).

По направлению надзора за качеством и безопасностью питания населения, условиями воспитания и обучения Управлением рассмотрено 1355 обращений, что на 35% больше аналогичного периода прошлого года (876).

Анализ ответов на обращения граждан позволил сделать вывод о том, что предусмотренные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» № 59 – ФЗ от 02.05.2006 сроки рассмотрения

граждан в первом полугодии 2025 года не нарушены. Количество повторных обращений граждан по причине их несогласия с письменным ответом Управления не превысил 5 % от общего числа рассмотренных обращений.

На коллегии были разобраны конкретные ошибки, допускаемые должностными лицами при рассмотрении граждан.

По результатам обсуждения вопросов рассмотрения обращений граждан должностными лицами Управления Роспотребнадзора по Воронежской области в первом полугодии 2025 года, коллегия **Р Е Ш И Л А**:

1. Заместителю руководителя (Ласточкина Г.В.) обеспечить контроль за соблюдением требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Срок – постоянно

2. Начальникам отделов (Шукелайт А.Б.), врио начальников отделов (Бондаренко В.В., Иванова Л.В., Назинцева Е.А.), начальникам территориальных отделов (Галямин Л.Н., Гук Е.С., Кислякова В.М., Коваленко И.Ю., Корженков О.С., Шульц М.В., Никитин Р.С.), и.о начальника территориального отдела (Чернова Ж.В.):

- 2.1. Обеспечить рассмотрение обращений граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений, иных организаций в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Срок – постоянно

- 2.2. При подготовке ответов на обращения давать разъяснения по каждому поставленному вопросу, при необходимости принимать меры по проведению контрольного (надзорного) или профилактического мероприятия.

Срок – постоянно

- 2.3. Обеспечить принятие полного спектра мер, в том числе по направлению по результатам рассмотрения обращений исковых заявлений в суд.

Срок – постоянно

- 2.4. При рассмотрении обращений граждан с жалобами на ухудшение условий проживания вследствие действий (бездействий) других граждан, проживающих по соседству, руководствоваться Положением о федеральном

государственном санитарно-эпидемиологическом контроле (надзоре), утвержденным Постановлением Правительства РФ от 30.06.2021 N1100.

Срок – постоянно

2.5.Принимать меры по установлению хозяйствующего субъекта, деятельность которого является предметом рассмотрения обращения.

Срок – постоянно

2.6.Минимизировать повторные обращения граждан по причине несогласия с ранее рассмотренными обращениями.

Срок – постоянно

Председатель коллегии

И.И. Механтьев

Ответственный секретарь

Е.М. Милованова

