

## Единый консультационный центр Роспотребнадзора

В начале 2019 года Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора) был создан **Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800 – 555-49-43** (далее - **ЕКЦ Роспотребнадзора**).

Это единый информационный канал, предназначенный для организации обработки поступающих звонков от граждан Российской Федерации, иностранных граждан, представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Функционирование ЕКЦ Роспотребнадзора направлено на повышение доступности и качества консультирования населения, оперативного разрешения неблагоприятных ситуаций, своевременного перенаправления обращений в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

**Все звонки, поступающие в ЕКЦ Роспотребнадзора с мобильного или городского телефона, зарегистрированного в РФ и находящегося на территории страны, являются БЕСПЛАТНЫМИ.**

Для организации работы ЕКЦ Роспотребнадзора, в г. Санкт – Петербург был создан колл – центр. Оператор центра при поступлении звонка осуществляет следующие действия:

- выполняет первичную обработку обращения;
- предоставляет справочную информацию (о телефонах, адресах, расположении и времени работы Управления и Центров);
- перенаправляет вызов, не относящейся к компетенции Роспотребнадзора;
- разъясняет порядок подачи письменного обращения;
- перенаправляет вызов в территориальное Управление и Консультационный Центр (Роспотребнадзора) в тот регион, с которого поступило обращение, для дальнейшего консультирования граждан, а также рекомендации обратиться на личный прием, в случае необходимости анализа документов потребителя).

Центр функционирует в круглосуточном режиме без выходных дней на русском и английском языках, предназначен для оказания консультативной помощи гражданам и юридическим лицам по вопросам **санитарно-эпидемиологического благополучия** населения и **защиты прав потребителей**.

Консультанты Управления и Центров вправе в одностороннем порядке прекратить разговор в случае:

- использования ненормативной лексики;
- оскорбления;
- плохой слышимости;
- невозможности установить суть обращения.

Также стоит отметить, что для обеспечения качества обслуживания, все разговоры записываются.

**Обращаем внимание!** Письменные ответы на обращения потребителей в ЕКЦ Роспотребнадзора не предоставляются.

В том случае, если после перенаправления вызова оператором колл-центра, сотрудники консультационного центра не смогли ответить потребителю в силу своей занятости, либо звонок был осуществлен в нерабочее время, то после получения соответствующей информации, они перезвонят потребителю (в рабочее время) с целью проконсультировать по интересующему вопросу.

**При этом существует перечень вопросов, которые не относятся к компетенции Роспотребнадзора, а именно:**

- Общественная безопасность и порядок (МВД РФ);
- Медицина и лекарственное обеспечение (Росздравнадзор);
- Реализация бензина и его качество (Росстандарт);
- Трудовые споры (Государственная инспекция труда);
- Повышение цен (Управление Федеральной антимонопольной службы);
- Наличные денежные расчеты (Федеральная налоговая служба);
- Нарушения при строительстве объектов различного назначения, самовольные постройки и пристройки к объектам капитального строительства (Инспекция государственного строительного надзора).

В том случае, если **потребитель** (с вопросами по защите прав потребителей) не смог дозвониться в ЕКЦ Роспотребнадзора на телефон **8-800 – 555-49-43**, то можно звонить в консультационный центр в г. Иркутске по тел. **8(3952)22-23-88**.

Подготовлено с использованием материала сайта:

<https://zpp.rosпотреbnadzor.ru/>