

Единый консультационный центр Роспотребнадзора

В начале 2019 года, Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) был создан **Единый консультационный центр Роспотребнадзора (ЕКЦ)**. Это единый информационный канал, предназначенный для организации обработки поступающих звонков от граждан Российской Федерации, иностранных граждан, представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Единый консультационный центр Роспотребнадзора организован в целях консультирования граждан по вопросам санитарного законодательства и законодательства о защите прав потребителей, а также оперативного реагирования на внештатные ситуации.

Функционирование Единого консультационного центра Роспотребнадзора направленно на повышение доступности и качества консультирования населения, оперативного разрешения неблагоприятных ситуаций, своевременного перенаправления обращения 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 Единого консультационного центра Роспотребнадзора, в г. Санкт – Петербург был создан колл – центр. Все входящие звонки на телефон горячей линии поступают именно туда (8-800-555-4943), далее оператор центра:

- 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 Центр (Роспотребнадзора) для консультирования и информирования, фиксации неблагоприятия и дальнейшего принятия мер, с учетом карты часовых поясов, в том числе времени работы специалистов (т.е. непосредственно переадресует вызов на территорию, с которой поступило обращения, для дальнейшего консультирования граждан, а также возможности подойти на личный прием, в случае необходимости работы с документами потребителя).

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, письменные ответы на обращения в ЕКЦ Роспотребнадзора не предоставляются.

Внимание! Существует перечень вопросов, которые не относятся к компетенции Роспотребнадзора:

- 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);
- Строительство, а именно, нарушение при строительстве объектов различного назначения, самовольные постройки и пристройки к объектам капитального строительства (Инспекция государственного строительного надзора).

*Информация подготовлена специалистами
отделения по защите прав потребителей
– консультационного центра
с использованием материала сайта: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>*