В начале 2019 года Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) был создан **Единый консультационный центр Роспотребнадзора (ЕКЦ)**

**8-800-555-49-43**

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 направленно на повышение доступности и качества консультирования населения, опера-тивного разрешения неблагополучных ситуаций, своевременного перенап-равления 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 кол-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 «Горячей линии», то рекомендуем Вам звонить в консультационный центр в г. Иркутске по тел. **8(3952)22-23-88.**

Подготовлено с использованием материала сайта: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

Ждем Вас по адресам:

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |
| **г.Шелехов,** ул.Ленина, 9 8(395-2)22-23-88 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 **ffbuz-angarsk@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24**ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; **ffbus-****saynsk@yandex.ru** |
| **п.Залари** тел.8 (395-52) 22-23-88; **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20;**ffbuz-tulun@yandex.ru****,****kc-zpp.irk@yandex.ru** |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 8(395-2)22-23-88 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |
| **г.Тайшет,**ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; **ffbuz-taishet@yandex.ru** |
| **г.Братск,** ул.Муханова, 20, тел.8(395-2) 22-23-88; **ffbuz-bratsk@yandex.ru** |
| **г.Железногорск-Илимский**, 3 кв., д.40 8(395-2)22-23-88 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru**,**kp-zpp.UI@yandex.ru** |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, 8(395-2)22-23-88 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 8(395-2)22-23-88 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru** |

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»**



**Единый**

**консультационный центр Роспотребнадзора**

**Консультационные центр, пункты по защите прав потребителей**