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 реагирование на внештатные ситуации.

Функционирование Единого консультационного центра Роспотребнадзора направленно на повышение доступности и качества консультирования населения, оперативного разрешения неблагополучных 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 неблагополучия 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;

- оскорблении;

- плохой слышимости;

- невозможности установить суть обращения;

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

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**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Шелехов,** ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto: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**](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари** тел.8 (395-52) 22-23-88; [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20;[**ffbuz-tulun@yandex.ru**](mailto:ffbuz-tulun@yandex.ru)**,**[**kc-zpp.irk@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.irk@yandex.ru) |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74;[**ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru**](mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru)**, kpzpp-nu@yandex.ru** |
| **г.Тайшет,**ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; [**ffbuz-taishet@yandex.ru**](mailto: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 тел.8(395-66) 3-05-29, **ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru**,[**kp-zpp.UI@yandex.ru**](mailto:kp-zpp.UI@yandex.ru) |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-2)22-23-88; **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, [**kc-zpp.uobo@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.uobo@yandex.ru) |

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



**Единый**

**консультационный центр Роспотребадзора**

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