

# Процедура обращения в Роспотребнадзор

**Уважаемые граждане!**

**Просим Вас внимательно ознакомиться с порядком приема и рассмотрения обращений в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю (далее – Управление), поступающих:**

- в письменной форме;
- в форме электронного документа;
- в устной форме к должностному лицу на личном приеме
- по Горячей линии

**Обращаем внимание,** что рассмотрение указанных обращений в Управление осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

## **Рассмотрение обращений граждан, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа**

Обращения (заявления, жалобы, предложения), другие материалы и документы, связанные с рассмотрением обращений, направляются в Приемную по адресу: улица Амурская, 109, г. Чита, а/я 1207, 672000. Обращения могут направляться по факсу (35 36 13, 35 50 30).

В электронном виде обращения, другие материалы направляются в Приемную на сайт Управления: [75.gospotrebnadzor.ru](http://75.gospotrebnadzor.ru)

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. (часть 3 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 № 227-ФЗ)

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона (ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается (ч. 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом (ч. 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (ч. 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (ч. 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (п. 2 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

При личном приеме в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться (п. 5 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему был ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (п. 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

Срок рассмотрения обращения – 1 месяц. В случаях, когда для рассмотрения обращения гражданина требуется больше времени, то срок может быть продлен, но не более чем на 1 месяц.

Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Просим Вас руководствоваться указанными требованиями законодательства, внимательно заполнить все предложенные реквизиты и четко формулировать суть обращения. Это значительно ускорит рассмотрение Вашего обращения по существу. Размер текста обращения не должен превышать 10000 символов.

### **Личный прием граждан**

Непосредственный прием обращений и консультирование граждан осуществляется в отделе организации и обеспечения деятельности (кабинет № 28, 1 этаж, улица Амурская, 109; ответственные специалисты:

Онуфриец Ирина Георгиевна, Стифутина Наталия Михайловна  
понедельник - четверг с 9-00 до 16-00, пятница - с 9-00 до 13-00.

Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется должностным лицом отдела защиты прав потребителей Управления по адресу: г. Чита, ул. Амурская, д. 109, 1 этаж, кабинет № 10, по графику: понедельник - четверг с 9-00 до 16-00, пятница - с 9-00 до 13-00 ответственный специалист Федорова Ирина Валентиновна.

Прием граждан, представителей юридических лиц, общественных организаций и индивидуальных предпринимателей по вопросам, отнесенным к компетенции отделов,

осуществляют начальники отделов Управления еженедельно по вторникам с 14-00 до 17-00:

Руководитель Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю и его заместители ведут прием граждан еженедельно по адресу г. Чита, ул. Амурская, д. 109, 2 этаж  
Запись на прием к руководителю и заместителям руководителя проводится ежедневно, кроме пятницы, с 9-00 до 17-00 в приемной руководства Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю (г. Чита, ул. Амурская, 109, 2 этаж, приемная) и по телефону 35 36 13.

Юридический адрес: 672000, г. Чита, ул. Амурская, 109

Почтовый адрес: 672000, а/я 1207

Электронный адрес: tur@75.rospotrebnadzor.ru;

Сайт: 75.rospotrebnadzor.ru;

Приемная: 35 36 13;

Отдел организации и обеспечения деятельности: 35 50 30

### **Порядок организации работы ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю**

Порядок организации работы «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю разработан в соответствии с Положением об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия по Забайкальскому краю (далее – Управление), утвержденным приказом Роспотребнадзора от 01.07.2008 № 209, Положением об Общественной приемной Управления, утвержденным приказом Управления от 12.03.2007 № 59 и утвержден Приказом Управления от 28.05.2009 № 150.

Работа «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» осуществляется в целях обеспечения прав граждан и организаций на доступ к информации и оперативного взаимодействия с населением по вопросам, относящимся к деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и Управления.

По «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» производятся консультации населения и организаций Забайкальского края по вопросам, относящимся к деятельности Управления, а также, при необходимости, оказывается помощь обратившимся в решении возникших у них проблем.  
Время работы «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» Управления: с понедельника – по пятницу, с 14.00 до 16.00;