**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.

**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).

1. **Рассмотрение обращений граждан, поступивших в письменной форме**

Гражданин, в своем **письменном** обращении, в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также **свои** фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагает суть п**редложения, заявления или жалобы**, ставит **личную**подпись и дату (ч.1 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Адрес для направления **письменных**обращений граждан:

Забайкальский край, г. Чита, 672000, а/я 1027.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

1. **Рассмотрение обращений граждан, поступивших в форме электронного документа**

Официальный сайт Управления является дополнительным средством для обеспечения возможности направления гражданами обращений в форме **электронного документа** по вопросам, входящим в компетенцию Роспотребнадзора.

Обращения граждан в **электронной** форме направляются через официальный сайт Управления путем заполнения электронной формы (http://75.rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php) .

Обращения граждан, поступившие **в электронной форме**, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Поля электронной формы, отмеченные \*, обязательны для заполнения.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, **адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,** излагает суть предложения, заявления или жалобы.

На обращения в электронной форме, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), полного почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, Управление не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

Уважаемые пользователи! Просим с пониманием отнестись к некоторым ограничениям, связанным с особенностями обработки больших потоков информации:

* размер электронного обращения не может превышать 2000 знаков;
* создание ссылки на сайты файлохранилищ **не допускается.**

Письма, содержащие тексты большей длины, копии документов, фотографии и другие допустимые вложения, следует направлять **обычной** почтой по адресу: Забайкальский край, г. Чита, 672000, а/я 1027.

Просим Вас руководствоваться указанными требованиями законодательства, внимательно заполнить все предложенные реквизиты и четко формулировать суть обращения. Это значительно ускорит рассмотрение Вашего обращения по существу.

1. **Личный прием граждан**

1. 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) по графику понедельник - четверг с 9-00 до 16-00, пятница - с 9-00 до 13-00.

2. Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется должностным лицом отдела защиты прав потребителей Управления по адресу: г. Чи-та, 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.

Руководитель Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю и его заместители ведут прием граждан еженедельно по адресу г. Чита, ул. Амурская, д. 109, 2 этаж, по графику,

ССЫЛКА http://75.rospotrebnadzor.ru/controls/offers/social\_priem/

Почтовый адрес: 672000, а/я 1207

Электронный адрес: tur@75.rospotrebnadzor.ru;

Сайт: 75.rospotrebnadzor.ru;

Факс:

Приемная: 35 36 13;

Отдел организации и обеспечения деятельности: 35 50 30