

## О портале ГИС ЗПП

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» напоминает о работе государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>

На портале размещена нормативная база по защите прав потребителей, международные и региональные нормативные акты, и информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей, информация по фальсифицированным продуктам.

Потребителям представлены образцы претензионных и исковых заявлений.

Ответы на часто задаваемые вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг, размещены в блоке «Справочная информация». В этом разделе можно ознакомиться с памятками и алгоритмом действий потребителя при возникновении спорных ситуаций.

Информационно-аналитические материалы включают в себя ежегодные государственные доклады о защите прав потребителей в Российской Федерации: информацию об итогах деятельности по защите прав потребителей, в субъектах РФ. На сайте размещены сведения о результатах проведенных проверок, а также сведения о случаях нарушений требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям.

С целью оперативного общения между потребителями и специалистами Роспотребнадзора функционирует модуль «Виртуальная приёмная» ГИС ЗПП, в котором граждане размещают вопросы, касающиеся сферы защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, оказания работ и услуг.

Для просмотра материалов по защите прав потребителей Московской области необходимо переходить в региональный раздел.

Обращаем внимание потребителей: вопросы, направляемые потребителями в модуль «Виртуальная приемная», не являются обращениями в контексте Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и не могут служить основанием для проведения внеплановых проверок по контролю (надзору) соблюдения обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей.

В случае обнаружения в продаже некачественного продукта рекомендуем обратиться в Управление Роспотребнадзора по Московской области по адресу: 141014, Московская обл., г. Мытищи, ул. Семашко, д. 2; тел.: +7 (495) 586-10-78.

**Порядок приема и рассмотрения обращений граждан) в электронном виде в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор) в электронном виде.**

Официальный сайт Роспотребнадзора является дополнительным средством для обеспечения возможности направления гражданами обращений по вопросам, входящим в компетенцию Роспотребнадзора) в электронном виде.

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Роспотребнадзор путем заполнения специальной формы на официальном сайте Роспотребнадзора и поступают для обработки в уполномоченные структурные подразделения, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в территориальных органах и центральном аппарате Роспотребнадзора.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые 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 предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (ч.1 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 (ч.3 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

На обращения в электронном виде, 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, Роспотребнадзор не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее. Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.

При направлении обращений также необходимо принять во внимание, что в соответствии с Федеральным законом № 294-ФЗ обращения, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Жалобы и обращения, связанные с размещением в сети Интернет информации о призывах к совершению самоубийств и способах их совершения, можно направить через специально созданный сайт: <http://eais.rkn.gov.ru/feedback/> (Роскомнадзор)

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

- размер электронного обращения не может превышать 4000 знаков;
- обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла; при необходимости передать несколько файлов поместите их в архив;
- размер файла вложения (в т.ч. архива) не может превышать 5 Мб;
- для вложений допустимы следующие форматы файлов: docx, xlsx, pptx, txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov (иные форматы файлов не рассматриваются) и следующие типы архивов: zip и rar.

Письма, содержащие тексты большей длины или вложения большого объема, следует направлять обычным почтовым отправлением в адрес соответствующего территориального органа Роспотребнадзора, куда направляется обращение. Почтовые адреса территориальных органов Роспотребнадзора можно узнать на официальном сайте Роспотребнадзора.