

О праве граждан обратиться в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области за защитой нарушенных прав

Уважаемые граждане!

В случае нарушения Ваших прав по вопросам, относящимся к полномочиям Роспотребнадзора, Вы можете обращаться в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Новгородской области).

Согласно Положению об Управлении Роспотребнадзора по Новгородской области, Управление осуществляет федеральный государственный надзор (контроль) за исполнением обязательных требований законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка.

Граждане, должностные и юридические лица могут подать обращение в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в рамках:

- устного обращения на личном приёме;
- письменного обращения;
- электронного обращения.

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

Личный прием граждан проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность по предварительной записи. На личный прием граждан можно записаться по телефону (8162) 77-14-34 (понедельник — четверг с 9⁰⁰ до 12⁰⁰ и с 14³⁰ до 17⁰⁰ часов; пятница с 9⁰⁰ до 13⁰⁰ часов).

Личный прием граждан в Управлении Роспотребнадзора по Новгородской области проводят:

Никифорова

Елена Александровна — руководитель Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

Бугаёва

Марина Евгеньевна — заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

Ивченко

Ирина Владимировна — заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

Хлебникова

Наталья Ивановна — начальник отдела санитарного надзора, регистрации и лицензирования
Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

Быстрова Ольга Викторовна — начальник отдела защиты прав потребителей и контроля за соблюдением правил реализации товаров, работ, услуг
Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

Глушкевич Виктория Александровна — начальник отдела эпидемиологического надзора
Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

Тихонов

Александр Игоревич — начальник отдела организации и обеспечения деятельности
Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

Порядок рассмотрения письменных обращений в Управлении Роспотребнадзора по Новгородской области

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется 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»).

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»).

Самостоятельная

передача заявителем письменных обращений, направление по почте или курьером осуществляется по адресу: **173002, г. Великий Новгород, ул.Германа, д.14.**

Письменное

обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии)
- почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ
- контактный телефон
- изложение сути обращения
- личная подпись
- дата

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.

Обращаем

Ваше внимание на некоторые законодательные нюансы по урегулированию нарушенных

прав граждан в области защиты прав потребителей:

Продажа товаров в предприятиях розничной торговли регулируется Правилами продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 года №55. В соответствии с требованиями п.п.11,17,23 указанных правил продавец (под которым понимается индивидуальный предприниматель или организация независимо от организационно-правовой формы) обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товара, в том числе об основных потребительских свойствах товара. При продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами. Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия. Продавец обязан проводить проверку качества и безопасности предлагаемого для продажи товара. Продавец обязан передать покупателю товар надлежащего качества, в определенном наборе (комплект товаров) и комплектности, с относящимися к товару документами и принадлежностями. Требования к качеству, таре (упаковке) передаваемого товара, его комплектности, принадлежностям и документации, комплекту товаров, а также к условиям доставки товара устанавливается законодательством Российской Федерации.

Согласно требованиям п.27 Правил
покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки
не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

замены на товар аналогичной марки
(модели, артикула);

замены на такой же товар другой марки с
соответствующим перерасчетом покупной цены;

соразмерного уменьшения покупной цены;
незамедлительного безвозмездного
устранения недостатков товара;

возмещения расходов, понесенных
покупателем или третьим лицом, на устранение недостатков товара.

При этом покупатель вправе потребовать
также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара
ненадлежащего качества. Вместо предъявления указанных требований покупатель
вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за
товар денежной суммы.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего
качества у покупателя, а в случае необходимости провести проверку качества
товара. Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара.

В соответствии с требованиями статьи 20
Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года №2300-1 срок
устранения недостатков товара не может превышать сорок пять дней. В тоже время
стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков
товара,

при этом отсутствие необходимых для
устранения недостатков товара запасных частей, оборудования или подобные
причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке
и

не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного
соглашением
сторон первоначально.

Ответственность продавца предусматривает
оплату потребителю неустойки в размере одного процента цены товара за каждый
день просрочки выполнения требования потребителя устранения
недостатков товара (п.1 статьи 23 Закона).

Таким образом, Вы вправе направить
письменную претензию в адрес продавца товара по поводу недостатков купленной
автокамеры, в случае получения отказа продавца от исполнения заявленных
требований направить исковое заявление в суд.

В
соответствии с требованиями статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» от
07.02.1992 года №2300-1 потребитель при обнаружении недостатков выполненной
работы вправе потребовать
безвозмездного устранения недостатков, либо соответствующего уменьшения цены
выполненной работы по выбору потребителя. Срок устранения недостатков в

соответствии с требованиями статьи 30 Закона может быть назначен потребителем и указан в заявлении, направленном потребителем исполнителю. За нарушение предусмотренного законодательством срока устранения недостатков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления требования, за нарушение указанного срока исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в том же размере. Таким образом, Вам необходимо сделать выбор, какое требование Вы будете предъявлять исполнителю услуги, оформить заявление

в 2-х экземплярах и направить исполнителю почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо вручить лично под роспись.

В случае неисполнения требований законодательства со стороны исполнителя услуги потребитель вправе обратиться в суд с иском в защиту своих прав. Потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Бесплатную практическую помощь в оформлении претензии, искового заявления Вам могут оказать специалисты Центра консультирования и информирования потребителей по адресу В.Новгород ул. Германа 29а тел.772038, 730677 (ежедневно, по рабочим дням с 9⁰⁰ до 12⁰⁰ и с 14³⁰ до 16⁰⁰ часов).

Порядок рассмотрения обращений граждан, направленных на официальный сайт Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

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

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области путем заполнения специальной формы в разделе сайта Управления Роспотребнадзора «Прием обращений граждан» и поступают в общественную приемную отдела организации надзора Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.

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, Управление Роспотребнадзора по Республике Карелия не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

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».

Граждане Новгородской области также имеют возможность обратиться в Управление Роспотребнадзора при посещении территориальных отделений многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг.

Информацию о регистрации всех обращений граждан, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, можно получить:

Понедельник-четверг с 14.00 до 17.00 час.

по телефонам **(8162) 971-106; 971-117.**

Обращения, не относящиеся к компетенции Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

Тема обращения	Государственный орган, уполномоченный рассматривать обращение (адрес и телефон)
ЖКХ	
<p>Об использовании жилищного фонда и придомовых территорий, о техническом состоянии жилищного фонда и его инженерного оборудования, своевременным выполнением работ по его содержанию и ремонту, о соблюдении правил пользования жилыми помещениями и придомовыми территориями, о предоставлении коммунальных услуг</p>	<p>Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области</p> <p>Адрес: 173008, г. Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская д.81 Телефон: 8 (8162) 780-211 Факс: 8 (8162) 663-929</p>
<p>Ненадлежащее предоставление коммунальных услуг, содержание и ремонт жилых домов, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, размер и внесение платы за коммунальные услуги, нарушение порядка установки, поверки приборов учета (счетчиков)</p>	
Условия проживания	
<p>Использование жилых помещений с нарушением законных интересов соседей (асоциальное поведение граждан, захламление жилых помещений бытовыми и иными отходами; содержание домашних животных).</p> <p>Размещение на территории частных домовладений вспомогательных и иных сооружений (надворных туалетов, выгребных ям, хозяйственных и иных построек, бытовых и иных отходов).</p> <p>Содержание на приусадебных участках индивидуальной жилой застройки домашних животных, птицы; при ведении личного подсобного хозяйства.</p>	<p>Защита нарушенных гражданских прав осуществляется в судебном порядке в соответствии с п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ</p>
<p>Наличие несанкционированных свалок отходов, размещение контейнерных площадок для</p>	<p>Органы местного самоуправления (по территориальности)</p>

сбора и временного хранения твердых бытовых отходов, размещение и строительство объектов различного назначения	
Залповые и несанкционированные выбросы предприятий	<p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере природопользования по Новгородской области</p> <p>Адрес: пр. Мира, 22/25, Великий Новгород, Новгородская обл., 173000</p> <p>Телефон: 8 (816) 261-55-19</p> <p>Департамент природных ресурсов и экологии Новгородской области</p> <p>Адрес: Великий Новгород, Большая Московская ул., д. 24</p> <p>Телефон: (8162) 67-68-66</p> <p>Факс: (8162) 67-68-66</p>
Признание жилого помещения непригодным для проживания или дома аварийным и подлежащим сносу	<p>Межведомственная комиссия органа местного самоуправления по признанию жилых помещений пригодными (непригодными) для проживания</p>
Использование земельного участка по целевому назначению (в соответствии с разрешенным использованием)	<p>Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Управление Росреестра) по Новгородской области</p> <p>Адрес: ул. Октябрьская, 17, г. В. Новгород, Новгородская обл., 173015</p> <p>Телефон: 8 (800) 100-34-34</p>
Шумовое воздействие, вызванное поведением людей (физическими лицами), нарушением ими тишины и общественного спокойствия в жилых зданиях и на прилегающей территории (работа звуковоспроизводящей аппаратуры; игра на музыкальных инструментах; применение пиротехнических средств, громкая речь и пение, ремонтные работы)	<p>УМВД России по Новгородской области</p> <p>Отделы полиции (по территориальности)</p>
Услуги связи	
Некачественное оказание услуг связи: сбои,	<p>Управление Роскомнадзора по Новгородской области</p>

<p>перерывы, плохая слышимость, отсутствие связи, проблемы с подключением на основании отсутствия технической возможности, некачественное оказание услуг почтовой связи</p>	<p>Адрес 173000, г. Великий Новгород, ул. Славная, д. 48А</p> <p>Телефон (816)2 63-71-17</p> <p>Факс (816)2 63-71-17</p>
Финансовая деятельность	
<p>Деятельность организаций по возврату просроченной задолженности (коллекторы)</p>	<p>Управление Федеральной службы судебных приставов по Новгородской области Адрес: Ильина ул., 6, г. В. Новгород, Новгородская обл., 173000 Телефон: 8 (816) 299-36-32</p>
<p>Угрозы жизни и здоровью, распространение ложных сведений, вторжение в частную жизнь сотрудников коллекторских организаций</p>	<p>УМВД России по Новгородской области Адрес: Большая Санкт-Петербургская ул., д 2/9, Великий Новгород, Новгородская обл., 173001 Телефон: 8 (816) 298-00-10</p>
Медицинские услуги	
<p>Качество предоставления медицинских услуг (оказываемой медицинской помощи)</p>	<p>Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новгородской области Адрес: ул. Яковлева, 13, Великий Новгород, Новгородская обл., 173001 Телефон: 8 (816) 277-21-73</p>
Страхование	
<p>Отказ в заключении договора ОСАГО, навязывание дополнительных платных услуг при заключении договора ОСАГО, нарушение страховщиком сроков выплат по договору ОСАГО, обязательное прохождение технического осмотра у определенной организации, определяемой страховщиком в целях заключения договора ОСАГО, некачественное оказание услуг страховщиком по восстановлению транспортного средства станцией технического обслуживания (СТО) по договору ОСАГО</p>	<p>Отделение по Новгородской области главного управления Центрального банка Российской Федерации Адрес: Славная ул., 33, Великий Новгород, Новгородская обл., 173000 Телефон: 8 (816) 298-20-10</p>
Транспортные услуги	
<p>Нарушение расписания регулярных пассажирских перевозок, прекращения поездки по вине</p>	<p>Министерство транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области</p>

перевозчика, стоимость проезда, санитарное состояние и температурный режим в салоне транспортного средства	Адрес: пл.Победы-Софийская, 1, Великий Новгород, 173005 Телефон: (8162) 77-60-40 Факс: (8162) 786-507 Муниципальные образования Новгородской области.
Реализация топлива	
Качество и недолив бензина автозаправочной станцией	Северо-Западное управление Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (СЗМТУ Росстандарта) Адрес: 173001, г. Великий Новгород, ул. Б.Санкт-Петербургская, д. 51 Телефон: (8162) 77-46-24 Факс: (8162) 77-45-30
Трудовые споры	
Невыплаты и задержки заработной платы	Государственная инспекция труда в Новгородской области Адрес: ул. Германа, 1а, Великий Новгород, Новгородская обл., 173000 Телефон: 8 (816) 277-94-09
Электромагнитный фактор	
Размещение ЛЭП, опасность конструкции ЛЭП, размещение приемных антенн, приемных телевизионных антенн («тарелок»)	Комитет архитектуры и градостроительной политики Новгородской области Адрес: 173001, г. Великий Новгород, ул. Большая Конюшенная, дом 5а, Телефон: (8162) 77-62-21 Факс: (8162) 77-43-66
Изменение класса условий труда (снятие вредности), неудовлетворительные результаты специальной оценки условий труда	Государственная инспекция труда в Новгородской области Адрес: ул. Германа, 1а, Великий Новгород, Новгородская обл., 173000 Телефон: 8 (816) 277-94-09
Торговля	
Реализация физическими лицами на рынках и в неустановленных местах мясной, молочной продукции, продукции пчеловодства	Министерство сельского хозяйства Новгородской области Адрес: 173001, Великий Новгород, ул.Большая Санкт-Петербургская, 6/11 Телефон: (8162) 77-47-68 Факс: (8162) 77-36-37
	УМВД России по Новгородской области Отделы полиции (по территориальности)
Образовательная деятельность	

<p>Взимание платы с родителей в ходе учебно-воспитательного процесса, движение очереди по определению ребенка в дошкольную образовательную организацию</p>	<p>Министерство образования Новгородской области Адрес: ул.Новолучанская, д.27, Великий Новгород, Россия, 173001 Телефон: (8162) 77-47-71 Факс: (8162) 77-47-71 Комитеты образования муниципальных образований Новгородской области.</p>
--	---

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.