

О работе Единого консультационного центра Роспотребнадзора



В Роспотребнадзоре создан Единый консультационный центр для работы с гражданами напрямую по телефону. Консультационный центр функционирует в круглосуточном режиме, без выходных дней на русском и английском языках, по номеру 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный). Граждане могут получить консультации по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей

С января 2020 года у граждан появилась возможность обратиться по вопросам, связанным с новой коронавирусной инфекцией. За это время Единый консультационный центр Роспотребнадзора принял и обработал более 880 тысяч звонков.

Более половины вопросов о коронавирусной инфекции касались общей информации о вирусе, его симптомах, мерах профилактики, группах риска, тестировании и актуальной эпидемиологической ситуации в субъектах России и других странах.

Ряд обращений связаны с порядком работы различных объектов сферы услуг, правилами соблюдения режима самоизоляции, установлением нерабочих дней, порядком получения пропусков.

При обращении в контакт-центр также можно получить консультацию по защите прав потребителей в условиях пандемии. Специалисты отвечали на вопросы по условиям возврата денежных средств за туристические путевки, авиабилеты, билеты на массовые мероприятия.

В случае, если обращение не относится напрямую к деятельности Роспотребнадзора, специалистами дается консультация и обращение перенаправляется по компетенции с предоставлением контактов для связи.

Роспотребнадзором увеличены мощности для обработки звонков от граждан. Количество операторов, принимающих обращения, увеличено в 5 раз по сравнению с январем т.г. – на сегодняшний день это более 150 операторов. Среднее время ожидания ответа в апреле составляло всего 39 секунд, а в первые дни мая – не более 10 секунд.

Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://rospotrebnadzor.ru>