|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| https://www.53.rospotrebnadzor.ru/wp-content/themes/rospotrebnadzor/img/s.gif | |  | | --- | | **Общественная приемная**  В Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новгородской области с 14 мая 2007 года по адресу Великий Новгород, ул. Германа, д. 14 работает **Общественная приемная**, телефон **(8-8162) 971 — 106; 971-083.**   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.  **Порядок работы Общественной приемной:**  **Прием граждан должностными лицами в Общественной приемной осуществляется по рабочим дням:**  **с  понедельника по четверг с 900 до 1600, перерыв с 1230 до 1400**  **в пятницу — с 900 до 1200**   Самостоятельная передача заявителем письменных обращений, направление по почте или курьером осуществляется по адресу: **173002, г. Великий Новгород, ул.Германа, д.14, каб. 104.**  Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области путем заполнения [специальной формы](http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/) в разделе сайта Управления Роспотребнадзора «Прием обращений граждан» и поступают в общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.  Обращения граждан, поступившие  в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, рассматриваются в соответствии с  Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».          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.  **Для скорейшего разрешения вашего вопроса Вы вправе обратиться с жалобой в**[**орган, уполномоченный непосредственно разрешить жалобу**](https://www.53.rospotrebnadzor.ru/?page_id=13319)**по существу и устранить допущенное нарушение.** | |

**Вопросы не относящиеся к компетенции Управления**

**Информационная поддержка по вопросам правильной адресации обращения в соответствии с компетенцией государственного органа**

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.

**Для скорейшего разрешения вашего вопроса Вы вправе обратиться с жалобой в орган, уполномоченный непосредственно разрешить жалобу по существу и устранить допущенное нарушение.**

Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Роспотребнадзора, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в полномочия которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**ВОПРОСЫ, НЕ ОТНОСЯЩИЕСЯ К КОМПЕТЕНЦИИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сфера деятельности** | **Ведомство** |
| Ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности государственных медицинских учреждениями, Лицензирование медицинской и фармацевтической деятельности . Организации обеспечения граждан лекарственными препаратами для медицинского применения, медицинскими изделиями, а также специализированными продуктами лечебного питания для детей-инвалидов. Обеспечивает права граждан в сфере обязательного медицинского страхования на территории области. | [Министерство здравоохранения Новгородской области](https://www.novreg.ru/vlast/oiv/mz/) **Адрес**: г. Великий Новгород, пл. Победы-Софийская, д.1, 173005 **Телефон**: 8 (8162) 732-297 **Факс**: 8 (8162) 772-434 **Электронная почта**: [medik@novreg.ru](mailto:medik@novreg.ru) |
| Государственный контроль за обращением медицинских изделий. Государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности,  в том числе порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи. Федеральный государственный надзор в сфере обращения лекарственных средств для медицинского применения. | **Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новгородской области (https://53reg.roszdravnadzor.gov.ru/#)** **Адрес:** 173001, Великий Новгород, ул. Яковлева, д. 13, офис 50. **Контактные телефоны:** 8(8162) 77-21-73 (факс), 8(8162) 77-23-05 (факс), 8(8162) 77-24-03. **Электронная почта:** [info@reg53.roszdravnadzor.gov.ru](mailto:info@reg53.roszdravnadzor.ru) |
| Использование жилищного фонда и придомовых территорий, техническое состояние жилищного фонда и его инженерного оборудования  своевременное выполнением работ по его содержанию и ремонту, соблюдении правил пользования жилыми помещениями и придомовыми территориями, порядок  предоставления коммунальных услуг, ненадлежащее предоставление коммунальных и жилищных услуг, качество коммунальных услуг. Деятельность управляющих компаний, лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами. Размер и внесение платы за коммунальные и жилищные услуги, правильность начислений. Нарушение порядка установки, поверки приборов учета (счетчиков). Права дольщиков, соответствие выполненных работ и применяемых строительных материалов, соблюдение технических регламентов и проектной документации при возведении объектов капитального строительства. | [Комитет государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области](https://www.novreg.ru/vlast/oiv/kgzhn/) **Адрес**: г. Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, дом 81, 173008 **Телефон**: 8 (8162) 780-211 **Факс**: 8 (8162) 663-929 **Электронная почта**: [ngi.nov@mail.ru](mailto:ngi.nov@mail.ru) |
| Использование жилых помещений с нарушением законных интересов соседей (асоциальное поведение граждан, захламление жилых помещений бытовыми и иными отходами; содержание домашних животных). Размещение на территории частных домовладений вспомогательных и иных сооружений (надворных туалетов, выгребных ям, хозяйственных и иных построек, бытовых и иных отходов). Содержание на приусадебных участках индивидуальной жилой застройки домашних животных, птицы; при ведении личного подсобного хозяйства. | Защита нарушенных гражданских прав осуществляется в судебном порядке в соответствии с п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ |
| Содержание и иное обращение с домашними животными, имеющими хозяев; безнадзорными животными. Содержание и ремонт муниципального жилого фонда; создание и обеспечение функционирования парковок (парковочных мест) личного автотранспорта на придомовой территории (газонах, тротуарах и т.д.); проезд автотранспорта во дворе дома; озеленение территории, очистка от мусора, опавшей листвы, снега, ледяных наростов. Правила благоустройства и содержания территорий населенных мест, в том числе частных домовладений. Размещение передающих радиотехнических объектов без разрешительных документов на земельный участок, правомерность использования земельного участка под размещение конструкции (опоры) передающего радиотехнического объекта. Учет граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий. Признание жилого помещения непригодным для проживания или дома аварийным и подлежащим сносу | Органы местного самоуправления        (администрация города, района) |
| Осуществление регионального государственного контроля (надзора) в области обращения с животными на территории Новгородской области; Участие в организации и проведении мониторинга качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения в соответствии с действующим законодательством; Организация проведения ветеринарно-санитарной экспертизы продукции животного происхождения, кормов и кормовых добавок растительного происхождения и продукции растительного происхождения непромышленного изготовления в пределах компетенции; Надзор за пищевой продукцией и продукцией пчеловодства, реализуемой физическими лицами на рынках; требований к реализации продукции животноводства и продуктов убоя, не прошедших переработку (обработку), на рынках и в организациях торговли. Защита населения от болезней, общих для человека и животных | [Комитет ветеринарии Новгородской области](https://www.novreg.ru/vlast/oiv/kv/) **Адрес**: г. Великий Новгород, ул. Дворцовая, д.11, 173001 **Телефон**: 8 (8162) 77-63-65 **Факс**: 8 (8162) 77-63-65 **Электронная почта**: [nov\_vet@novreg.ru](mailto:nov_vet@novreg.ru) |
| Государственный земельный надзор в отношении земель сельскохозяйственного назначения Лицензирование фармацевтической деятельности в сфере обращения лекарственных средств для ветеринарного применения, Федеральный государственный надзор в сфере обращения лекарственных средств  для ветеринарного применения Государственный надзор в области обращения с животными, в части соблюдения требований к содержанию и использованию животных в культурно-зрелищных целях; Лицензирование деятельности по содержанию и использованию животных в зоопарках, зоосадах, цирках, зоотеатрах, дельфинариях, океанариумах; Федеральный государственный ветеринарный надзор: за товарами, включенными в [Единый перечень товаров](https://docs.cntd.ru/document/902224701#6580IP), утвержденный [решением Комиссии Таможенного союза от 18.06.2010г. N317](https://docs.cntd.ru/document/902224701); за разведением, выращиванием, содержанием, перемещением, оборотом, убоем животных, производством, перемещением, переработкой, хранением, реализацией и (или) оборотом подконтрольных товаров; за использованием пестицидовов и агрохимикатов. | Северо-Западное межрегиональное управление Россельхознадзора Заместитель руководителя: [Максимова Наталия Павловна](https://fsvps.gov.ru/ru/about/direction/maksimova-nataliya-pavlovna) **Адрес**: 173000, г. Великий Новгород, ул. Нутная, д.21/28 **Телефон**: 8(8162) 63-52-80 |
| Обеспечение реализации политики в жилищной сфере, в области энергетики, энергосбережения и повышения энергетической эффективности, газоснабжения, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, обеспечению предупреждения ситуаций, которые могут привести к нарушению функционирования систем жизнеобеспечения населения.   Организация транспортного обслуживания населения воздушным, водным, автомобильным транспортом, включая легковое такси, в межмуниципальном и пригородном сообщении и железнодорожным транспортом в пригородном сообщении на территории Новгородской области, а также по участию в организации проведения технического осмотра транспортных средств. | [Министерство жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области](https://www.novreg.ru/vlast/oiv/ms-zhkx/) **Адрес**: г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, дом 29/10, 173004 **Телефон**: 8 (8162) 66-51-60 **Факс**: 8 (8162) 66-51-61 **Электронная почта**: [jkh-tek@novreg.ru](mailto:jkh-tek@novreg.ru) |
| Деятельности банков, кредитование, исполнение обязательств по договорам кредитования, отзыв лицензий. | [Банк России](http://www.cbr.ru/)       ул. Неглинная, 12, Москва, 107016 |
| Деятельность страховых компаний. Нарушения при заключении договора ОСАГО: навязывание дополнительных платных услуг при заключении договора ОСАГО, нарушение страховщиком сроков выплат по договору ОСАГО,нарушение порядка правильности расчета страховой премии. | Отделение по Новгородской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации  **Адрес**: 173000, г. Великий Новгород, ул. Славная, 33 **Телефон:** (816-2) 98-20-10 **Телефон/факс:** (816-2) 98-20-82 [Интернет-приемная](https://cbr.ru/Reception) |
| Нарушение требований законодательства физическими лицами при торговле в неустановленных для торговли местах. Нарушение тишины и общественного спокойствия в жилых зданиях и на прилегающей территории, обусловленное шумовым воздействием, вызванным 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). | [Управление МВД России по Новгородской области](https://53.xn--b1aew.xn--p1ai/)   **Адрес**: 173007, Великий Новгород, ул. Людогоща, д. 5/68. **Приемная начальника Управления**: 8-(816-2)-980-661. **Телефон дежурной части:** 8-(816-2)-981-003, 981-002, **факс**: 8-(816-2)-739-285 [«Прием обращений»](https://53.mvd.ru/request_main) |
| Противоправные действия коллекторских агентств, угроз заемщикам, членам их семей. | [Управление Федеральной службы судебных приставов по Новгородской области](https://r53.fssp.gov.ru/) **Адрес**: 173000, Великий Новгород, ул. Ильина, д.6 **Телефон:** 8(8162) 993-612, 8(8162) 993-643, 8(8162) 993-644, 8(8162) 993-628, 8(8162) 993-618 **Электронная почта**: [mail@r53.fssp.gov.ru](mailto:mail@r53.fssp.gov.ru) |
| Охрана окружающей среды и природопользования, контроль за соблюдением законодательства об экологической экспертизе, организация контроля за радиационной обстановкой. | [Северо-Западное межрегиональное управление Росприроднадзора](https://53.rpn.gov.ru/regions/78/) **Адрес**: 173025, Новгородская область, г. Великий Новгород, пр-т Мира, д. 22/25 **Телефон:** 8 (812) 579-84-93 **Электронная почта**: rpn78@rpn.gov.ru |
| Лицензирование образовательной деятельности организаций (дошкольного, начального, среднего образования), государственный контроль (надзор) в сфере образования за деятельностью организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новгородской области; федеральный государственный контроль качества образования; федеральный государственный надзор в сфере образования. | [Министерство образования Новгородской области](https://www.novreg.ru/vlast/oiv/mo/) **Адрес**: г. Великий Новгород, ул. Новолучанская, д. 27, 173001 **Телефон**: 8 (8162) 50-10-70   **Факс**: 8 (8162) 50-10-79   **Электронная почта**: [depobr@edu53.ru](mailto:depobr@edu53.ru) |
| Размещение рекламы, государственного заказа, контрактной системы закупок для государственных и муниципальных нужд.   Повышение цен и тарифов. | **Управление Федеральной антимонопольной службы по Новгородской области**  **Адрес**: Воскресенский бульвар (бывший проспект Карла Маркса), дом 3, Великий Новгород, 173002 **Телефон**: (8162) 77-74-51  **Факс**: (8162)73-88-11 **Электронная почта**: [to53@fas.gov.ru](mailto:to53@fas.gov.ru) [**«обратная связь»**](http://novgorod.fas.gov.ru/webform/6465) |
| Трудовые отношения, невыплата заработной платы, задержка заработной платы, нарушение правил охраны труда, техники безопасности. | [Государственная инспекция труда в Новгородской области](https://git53.rostrud.gov.ru/) **Адрес**: 173002, Великий Новгород, ул. Германа, д. 1а **Телефон**: 8(8162)77-94-09 **Электронная почта**: [git53@rostrud.ru](mailto:git53@rostrud.ru)   [Направить письмо в государственную инспекцию труда](https://git53.rostrud.ru/pismo_v_gosudarstvennuyu_inspektsiyu_truda/) |
| Связь, работа почты, предоставление персональных данных, вопросы организации деятельности радиочастотной службы.   Качество телевизионного и радиовещания, услуг связи, сбои, перерывы в работе, проблемы с подключением. | [Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу](https://78.rkn.gov.ru/) **территориальный отдел Управления по Новгородской области** **Адрес**: 173000, г. Великий Новгород, ул.Славная, д. 48а **Телефон**: (816) 263-71-17 **Факс**: (816) 263-71-17 **Электронная почта**: rsockanc53@rkn.gov.ru |
| Жалобы и обращения, связанные с размещением в сети Интернет информации о призывах к совершению самоубийств и способах их совершения. | <http://eais.rkn.gov.ru/feedback/> (Роскомнадзор) |
| Взимание платы с родителей в ходе учебно-воспитательного процесса. Движение очереди по определению ребенка в дошкольную образовательную организацию.   Определение ребенка в образовательное учреждение по выбору родителя.   Профессиональная подготовка и профессиональная компетенция образовательных учреждений.   Организация охраны образовательных учреждений. | [Министерство образования Новгородской области](https://www.novreg.ru/vlast/oiv/mo/) **Адрес**: г. Великий Новгород, ул. Новолучанская, д. 27, 173001 **Телефон**: 8 (8162) 50-10-70   **Факс**: 8 (8162) 50-10-79   **Электронная почта**: [depobr@edu53.ru](mailto:depobr@edu53.ru) |
| Регулирование цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, энергетики, ЖКХ; контроль за применением цен на регулируемые виды деятельности. | [Комитет по тарифной политике Новгородской области](https://www.novreg.ru/vlast/oiv/ktfp/) **Адрес**:173001, Великий Новгород, Большая Санкт-Петербургская ул., 6/11 **Телефон**: : 8 (8162) 693-055 **Электронная почта**: [tarif53@novreg.ru](mailto:tarif53@novreg.ru) |
| Развитие потребительского рынка, обеспечение государственного регулирования торговой деятельности и оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции. | [Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования  по Северо-Западному федеральному округу](http://szfo.fsrar.ru/)   **Адрес:**     197198, г. Санкт-Петербург, ул. Маркина, д. 16 Б, лит. А **Телефон:** (812) 401-53-83 **факс:** (812) 401-53-83 Электронная форма приема обращений: http://szfo.fsrar.gov.ru/feedback |
| Качество и недолив бензина на автозаправочной станции. | Северо-Западное управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору   **Адрес:**     173003, г. Великий Новгород, ул. Германа, д. 25 **Телефон:** (8162) 73-85-35 |
| Контроль (надзор) в сфере автомобильного транспорта, городского наземного электрического транспорта, дорожного хозяйства.   Контроль за осуществлением международных автомобильных перевозок в стационарных и передвижных контрольных пунктах на территории Российской Федерации.   Контроль за обеспечением сохранности автомобильных дорог федерального значения, включая контроль весогабаритных параметров транспортных средств. | [Северо-Восточное межрегиональное управление государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (Северо-Восточное МУГАДН) (г.Великий Новгород)](https://ugadn53.tu.rostransnadzor.gov.ru/)   **Адрес:** 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д. 22 **Телефон:** (8162) 77-43-17 **факс:** (8162) 73-82-91 **Электронная почта**: [ugadn53@rostransnadzor.gov.ru](mailto:ugadn53@rostransnadzor.gov.ru) |
| Безопасность аттракционов и детских игровых площадок. Безопасность аттракционов на стадии их выпуска в обращение и обращения на рынке. | Отдел государственного контроля и надзора Росстандарт  **Адрес:** 173001, г. Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, д. 51 **Телефон:** (8162) 77-45-30 **факс:** (8162) 77-46-24 **Электронная почта**: vn@sz-mtu.ru |
|  |  |

**ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР РОСПОТРЕБНАДЗОРА**

**8-800-555-49-43**

В Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека организован

**Единый консультационный центр по телефону  8-800-555-49-43 (звонок бесплатный).**

Центр функционирует в круглосуточном режиме без выходных дней на русском и английском языках.

Единый консультационный центр предназначен для оказания консультативной помощи гражданам и юридическим лицам

 по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей.

**ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ВОПРОСАМ НАРУШЕНИЙ**

**ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ   8-800-100-29-26**

**По телефону «Горячей линии» 8 800-100-29-26 Вы сможете ежедневно и круглосуточно (в т.ч. в выходные дни)** **Вы сможете**

**оперативно получить консультацию или разъяснение** **по вопросам защиты прав потребителей на рынке финансовых услуг**.

«Горячая линия» 8 800-100-29-26призвана помочь гражданам в вопросах подачи обращений, а также окажет содействие повышению информированности

населения о правах потребителей на финансовом рынке.

**ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ  ЛИНИЯ**

**ЦЕНТРАЛЬНОГО АППАРАТА РОСПОТРЕБНАДЗОРА**

**В центральном аппарате Роспотребнадзора работает  информационно-справочная телефонная линия 8-800-100-0004, по телефону которой   
можно позвонить бесплатно из любого населенного пункта России в рабочие дни с 10-00 до 17-00 (время московское),  перерыв с 12-00 до 12-45.**

Работу информационно-справочной телефонной линии обеспечивают операторы, которые при поступлении звонка уточняют вопрос, с которым обращается

 гражданин, а затем производят переадресацию звонка в соответствующее структурное подразделение центрального аппарата Роспотребнадзора,

 либо предоставляют справочную информацию, необходимую гражданину  для дальнейшего решения вопроса.

**Обращаем Ваше внимание, что консультирование по вопросам, относящимся к компетенции Роспотребнадзора, осуществляют**

**только специалисты структурных подразделений центрального аппарата Роспотребнадзора.**