

В 2020 г. в Управлении Роспотребнадзора по Нижегородской области работала 21 тематическая «горячая линия» и касалась наиболее актуальных вопросов в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей. В частности «горячие линии» были посвящены следующим темам: профилактики новой коронавирусной инфекции, вопросов тестирования на COVID-19, качества и безопасности мясной и рыбной продукции, плодоовощной продукции, хлебобулочных изделий и кондитерской продукции, молочной продукции и сроков годности, вакцинопрофилактики, профилактики гриппа и ОРВИ, профилактики клещевого энцефалита, вопросов организации питания в школах, организации дополнительного питания в школах через автоматы по выдаче пищевых продуктов (вендинговые аппараты), качества и безопасности детских товаров, детского отдыха, школьных принадлежностей, защиты прав потребителей, вопросов предоставления услуг такси и каршеринга, туристическим услугам и инфекционным угрозам за рубежом.

По телефону «горячая линия» потребителям даются разъяснения по вопросам, находившимся в компетенции Управления Роспотребнадзора. За 2020 год на «горячую линию» обратилось 30214 граждан:

- по вопросам санитарного надзора – 9056 граждан;
- по вопросам эпидемиологического надзора – 9500 граждан;
- по вопросам защиты прав потребителей - 2569 граждан;
- иные вопросы (не относящиеся к компетенции Управления) – 9089 граждан.

Звонки принимались по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8-800-555-49-43, телефонам «горячих линий» Управления Роспотребнадзора, а также Консультационных центров (пунктов) для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области».

Наиболее популярной стала «горячая линия» по профилактике новой коронавирусной инфекции. С 15 октября 2020 г. на нее поступило более 12,5 тыс. телефонных звонков с вопросами следующего характера: о действиях граждан при выявлении положительного результата на COVID-19, о действиях граждан, контактировавших с больным COVID-19, о передаче сведений по контактными лицам, с вопросами по предписаниям о проведении дополнительных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, о проведении дератизационных мероприятий и т.д.

В Общественную приемную Управления и на личный прием за 2020 год обратилось 207 граждан.

В целях обеспечения граждан своевременной, качественной и достоверной информацией в Управлении созданы и работают Общественная приемная, «горячая линия», на сайте службы создана ссылка на единый портал для подачи и приема обращений граждан.

Для подачи обращения в форме электронного документа необходимо перейти на Единый портал Роспотребнадзора для подачи обращений граждан (<http://petition.rosпотребнадзор.ru/petition/>).

Консультирование граждан по наиболее актуальным вопросам Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области продолжается.