

Прием обращений граждан

Информация о порядке приема и рассмотрения обращений

Уважаемые посетители!

Просим Вас внимательно ознакомиться с порядком приема и рассмотрения обращений в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пензенской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Пензенской области).

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

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

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Управление Роспотребнадзора по Пензенской области путем заполнения [специальной формы](#) на сайте Роспотребнадзора и поступают в общественную приемную отдела организации надзора Управления Роспотребнадзора по Пензенской области.

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».

Порядок рассмотрения письменных обращений в Управлении Роспотребнадзора по Пензенской 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»).

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»).

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.

Адрес для направления письменных обращений граждан: **440026,**

г. Пенза, ул. Лермонтова, 36.

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

Понедельник-четверг с 13.00 до 17.00 час.

Пятница с 12.45 до 16.00 час. по телефону **(8412) 66-06-35.**

Справочный телефон Управления Роспотребнадзора по Пензенской области **(8412) 55-26-06.**

Факсимильные письменные обращения направляются по телефону - **(8412) 55-26-03.**

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.

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

Личный прием граждан в Управлении Роспотребнадзора по Пензенской области проводят:

Перекусихин Михаил Владимирович - руководитель Управления Роспотребнадзора по Пензенской области

Крымов Александр Георгиевич - заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по Пензенской области

Малова Татьяна Ивановна - заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по Пензенской области

Годухина Зоя Арслановна - начальник отдела санитарного надзора Управления Роспотребнадзора по Пензенской области

Ильина Алла Юрьевна - начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Пензенской области

На личный прием граждан можно записаться по телефону **(8412) 66-06-35**.

**График приема граждан в Управлении Роспотребнадзора
по Пензенской области на IV квартал 2018 года**

№ п/п	Наименование структурного подразделения (должностного лица)	Дни и время приема	Место приема
1.	Перекусихин М.В. Руководитель Управления Роспотребнадзора по Пензенской области	9:00-11:00 14:00-16:00 04 октября 29 ноября 20 декабря	Управление Роспотребнадзора по П области, г. Пенза, ул. Лермонтова, д.36
2.	Крымов А.Г. Заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по Пензенской области	9:00-11:00 14:00-16:00 11 октября 22 ноября 27 декабря	Управление Роспотребнадзора по П области, г. Пенза, ул. Лермонтова, д.36
3.	Малова Т.И. Заместитель руководителя	9:00-11:00 14:00-16:00	Управление Роспотребнадзора по П области,

	Управления Роспотребнадзора по Пензенской области	18 октября 15 ноября 13 декабря	г. Пенза, ул. Лермонтова, д.36
4.	Годухина З.А. Начальник отдела санитарного надзора Управления Роспотребнадзора по Пензенской области	9:00-11:00 14:00-16:00 25 октября 08 ноября 06 декабря	Управление Роспотребнадзора по П области, г. Пенза, ул. Лермонтова, д.36
5.	Ильина А.Ю. Начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Пензенской области	9:00-11:00 14:00-16:00 18 октября 01 ноября 13 декабря	Управление Роспотребнадзора по П области, г. Пенза, ул. Лермонтова, д.36

ОБРАЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ"

В Управлении Роспотребнадзора по Пензенской области работает телефон "горячей линии" для консультирования граждан.

Телефон **(8412) 66-09-48** работает в понедельник-четверг с **10:00 до 17:00**, в пятницу с **10:00 до 15:45**, перерыв с **12:00 до 12:45** по московскому времени.

По телефону "горячей линии" вы можете получить ответы на вопросы, консультации, разъяснения.

Мы постараемся помочь Вам по вопросам, отнесенным к нашей компетенции, в том числе по исполнению требований Федеральных законов «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и «О защите прав потребителей».

ВНИМАНИЕ!!!

В Управление Роспотребнадзора по Пензенской области регулярно поступают обращения граждан по вопросам нарушения законодательства при обслуживании жилого фонда.

Основными поводами для обращения являлись вопросы, связанные с:

- водоснабжением (на качество воды, отсутствие воды, температуру горячей воды);
- водоотведением (несвоевременно устраняются засоры и утечки на канализационном трубопроводе в подвальных помещениях многоквартирных жилых домов);
- шумом от технического оборудования, размещенного в подвальных помещениях жилых домов;
- неудовлетворительным содержанием контейнерных площадок и дворовых территорий, общественных туалетов;
- эксплуатацией жилого фонда и ненадлежащим содержанием и ремонтом общего имущества;
- неудовлетворительными параметрами микроклимата и освещенности в жилых помещениях;
- нарушением правил землепользования и застройки территории муниципального образования в Пензенской области (незаконное строительство, оборудование, размещение объектов, и несоблюдение строительных норм при их размещении в т.ч. на территории частных домовладений);
- незаконные парковки автомобилей.

Следует отметить, что часть поступающих обращений не относится к компетенции Управления Роспотребнадзора по Пензенской области и по подведомственности направляется в Госжилстройтехинспекцию области, администрацию г. Пензы и другие органы местного самоуправления городов и районов области.

В соответствии с «Положением об Управлении государственной инспекции в жилищной, строительной сферах и по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Пензенской области» (далее – Управление Госжилстройтехинспекции Пензенской области), утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 24.03.11г. № 167-пП, а также «Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», утвержденных постановлением Госстроя России от 27.09.03г. № 170, постановлением Правительства РФ от 11.06.13г. № 493 «О государственном жилищном надзоре» Управление Госжилстройтехинспекции Пензенской области является исполнительным органом государственной власти Пензенской области, уполномоченным осуществлять региональный государственный жилищный надзор, региональный государственный строительный надзор, государственный контроль и надзор в области долевого строительства, региональный государственный надзор за обеспечением сохранности автомобильных дорог регионального и межмуниципального значения, а также региональный государственный надзор в области технического состояния самоходных машин и других видов техники.

Также в соответствии с представленными положениями Устава г. Пензы (принят решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005г. N 130-12/4), Федерального закона от 06.10. 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Решения Пензенской городской Думы от 26 июня 2009г. № 66-7/5 «Об утверждении правил благоустройства, соблюдения чистоты и порядка в городе Пензе» органы местного самоуправления вправе осуществлять отдельные государственные полномочия, переданные органам местного самоуправления федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации.

При возникновении проблем, связанных с несоблюдением обязательных требований за использованием и сохранностью жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (техническое состояние, своевременное выполнение работ по содержанию и ремонту, осуществление мероприятий по подготовке к сезонной эксплуатации и т. п.), несоблюдении нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами и требований стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, при неправомерности принятия собственниками помещений в многоквартирном доме решений на общем собрании, в т.ч. о выборе способа

управления многоквартирным домом, не выполнением управляющих организаций своих обязанностей по содержанию общего имущества многоквартирного дома, не соблюдением порядка предоставления коммунальных услуг, не соответствием их качества и объема установленным требованиям законодательства и др., а также:

слабый напор воды

низкая температура горячей воды

плесень на стенах

не работает вентиляция

холодный полотенцесушитель

ветхость канализационных систем

перепады напряжения

грязный лифт

надписи на стенах

разбита лампочка

не вымыты полы

засор мусоропровода

сломан почтовый ящик

расклеены объявления

разбито окно

треснула плитка на полу

погнуты перила лестницы

повреждены ступени

надписи на фасаде

трещины в фундаменте

осыпается балкон

протекает крыша

разрушается козырек

межпанельные швы

водосточная труба

образуются сосульки

необходимо обращаться в Управление Госжилстройтехинспекции Пензенской области (440018, г. Пенза, ул. Некрасова, 24; телефон: 94 -13 - 91, e-mail: ginsp58@gmail.com Руководитель – Левченко Инна Николаевна).

По вопросам:

- нарушение правил землепользования и застройки территории муниципального образования в Пензенской области (незаконное строительство, оборудование, размещение объектов и несоблюдение строительных норм при их размещении в т.ч. на территории частных домовладений);
- незаконные парковки автомобилей

необходимо обращаться в органы местного самоуправления (администрация г. Пензы, глава администрации г. Пензы – Кувайцев В.Н. и районные администрации).

Управление Роспотребнадзора по Пензенской области контролирует выполнение требований санитарного законодательства (санитарные правила и нормы - СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях», и законодательства о защите прав потребителей, и рассматривает обращения, связанные с нарушением условий проживания. Например: низкий уровень освещения в жилых помещениях, повышенный уровень звука от определенного источника, повышенная влажность, плохое качество питьевой воды, содержание подвальных помещений, оборудование и эксплуатация контейнерных площадок в нарушение санитарных требований и т.п.

В части соблюдения законодательства по защите прав потребителей Управление Роспотребнадзора по Пензенской области рассматривает обращения граждан связанные с не доведением до потребителей информации предусмотренной действующим законодательством.

В частности в соответствии со 39, 156 и 157 ЖК РФ Правительством Российской Федерации приняты следующие документы, устанавливающие требования к перечню и порядку предоставления жилищно-коммунальных услуг:

- постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»,
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»,
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»,
- постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Данные нормативно-правовые акты содержат требования связанные с порядком и условиями предоставлением информации, в частности в квитанциях, при непосредственном обращении и т.п.

За не предоставление информации Кодекс РФ об административных правонарушениях

предусматривает ответственность по ч.1 ст. 14.8. Рассмотрение вопросов связанных с нарушениями, предусмотренными этой статьей, относится к компетенции Управления Роспотребнадзора по Пензенской области.

Вопросы связанные с нарушениями статей 7.22, 7.23 КоАП РФ относятся к компетенции Управления Госжилстройтехинспекции Пензенской области (440018, г. Пенза, ул. Некрасова, 24; телефон: 94-13-91, e-mail: ginsp58@gmail.com руководитель – Левченко Инна Николаевна).

В связи с этим, Управление Роспотребнадзора по Пензенской области рекомендует жителям направлять свои обращения по вопросам обслуживания жилого фонда в соответствии с компетенцией и полномочиями контролирующих органов. Это в значительной степени сократит время рассмотрения обращений и позволит принять необходимые меры в установленные законодательством сроки.