



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия человека
по Оренбургской области
(Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области)

П Р И К А З

20.02.2024

№ 60-о.г.

г. Оренбург

Об утверждении Положения
об Общественной приемной
Управления Роспотребнадзора
по Оренбургской области

С целью актуализации порядка организации работы Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области (далее – Управление), в связи с изменением нормативных актов, регламентирующих организацию приема граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об Общественной приемной Управления в редакции, согласно приложению.

2. Начальнику отдела организации надзора и документационного обеспечения деятельности Ивженко Е.В.:

2.1. Довести настоящий приказ до сведения должностных лиц Управления;

2.2. Обеспечить размещение Положения об Общественной приемной на официальном сайте Управления <https://56.rospotrebnadzor.ru/>.

3. Считать утратившим силу приказ от 03.07.2018 № 272-о.д. «Об утверждении Положения об Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

М.С. Миронова

ПОЛОЖЕНИЕ
об Общественной приёмной
Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области

1. Общие положения

1.1. Общественная приемная Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области (далее - Общественная приемная) представляет собой форму организации работы Управления по консультированию, приему обращений и жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия и защиты прав потребителей.

1.2. Общественная приемная не является структурным подразделением Управления.

1.3. Руководство Общественной приемной осуществляет начальник отдела организации надзора и документационного обеспечения деятельности, а в его отсутствие – должностное лицо, исполняющее его обязанности.

1.4. Основной прием граждан в Общественной приемной осуществляется уполномоченными сотрудниками отдела организации надзора и документационного обеспечения деятельности в соответствии с графиком работы Общественной приемной, утвержденный руководителем Управления, который размещается на официальном сайте Управления <https://56.rospotrebnadzor.ru/> и на информационном стенде по месту приема граждан.

1.5. Общественная приемная располагается по адресу: г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, 2/1.

2. Основные задачи

2.1. Прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей.

2.2. Консультация населения по вопросам обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, в том числе посредством «телефонной горячей линии».

2.3. Анализ и обобщение вопросов, поставленных гражданами в письмах и на личных приемах в Управлении. Подготовка аналитических материалов по рассмотрению обращений Общественной приемной руководителю Управления.

3. Полномочия

3.1. Консультирование граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей.

3.2. Прием от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц письменных обращений, заявлений, прилагаемых к ним документов. Оказание консультативной и практической помощи по оформлению обращений.

3.3. Регистрация в СЭД письменных обращений, поступающих в электронном виде и на бумажном носителе и направление их Руководителю Управления и/или его заместителям в соответствии с утвержденным алгоритмом перенаправления для обеспечения дальнейшего рассмотрения обращений по существу.

3.4. Регистрация устных обращений, звонков, поступающих на «телефонную горячую линию» по номеру телефона: 8(3532)44-23-54.

3.5. Для осуществления своих полномочий сотрудники Общественной приемной имеют право:

3.5.1. Запрашивать и использовать в своей работе информацию необходимую для рассмотрения обращений из структурных подразделений Управления.

3.5.2. При необходимости в процессе консультирования населения получения квалифицированного мнения специалиста Управления обращаться по телефону в соответствующий отдел для решения поставленных в обращении вопросов.

3.5.3. Вносить предложения руководителю Управления по организации и проведению семинаров, круглых столов и иных мероприятий по вопросам защиты прав потребителей и благополучия человека.

4. Руководство деятельностью Общественной приемной

4.1. Руководство Общественной приемной:

4.1.1. Определяет порядок работы Общественной приемной.

4.1.2. Организует работу сотрудников, несет персональную ответственность за качественное выполнение возложенных на Общественную приемную задач и функций.

4.1.3. Взаимодействует с отделами и территориальными отделами Управления, правозащитными органами, организациями и ведомствами для выполнения поставленных задач.

4.1.4. Готовит руководителю Управления предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан.

4.1.5. Предоставляет аналитические материалы по рассмотрению обращений Общественной приемной.

5. Порядок работы Общественной приемной

5.1. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию Управления,

осуществляется специалистами в Общественной приемной в соответствии с утвержденным графиком без предварительной записи в порядке очередности. Обращение граждан в Общественную приемную вне графика работы приемной не может служить основанием для отказа ему в приеме.

5.2. Право на внеочередной прием имеют:

- 1) Ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) Ветераны и инвалиды боевых действий;
- 3) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- 4) Сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы;
- 5) Инвалиды I и II групп;
- 6) Беременные женщины;
- 7) Граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

5.3. Прием граждан, относящихся к маломобильным группам населения (испытывающие трудности при самостоятельном передвижении: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.) осуществляется вне зависимости от графика работы Общественной приемной в рабочее время.

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий личность.

5.5. Содержание устного и письменного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, а также журнал личного приема граждан.

5.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленном законом порядке.

5.7. Если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, оформляется письменное обращение гражданином собственноручно, которое принимается сотрудником, осуществляющим личный прием и регистрируется. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном законом порядке.

5.8. В случаях, когда заявитель в силу состояния здоровья или по другим объективным причинам не имеет физической возможности оформить заявление собственноручно, за него оформляет заявление сотрудник Общественной приемной. Заявитель удостоверяет правильность изложения его обращения своей личной подписью на заявлении с пометкой «С моих слов записано верно».

5.9. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.11. Письменные обращения, заявления, запросы, а также прилагаемые к ним документы и материалы направляются в Общественную приемную или в

почтовый ящик для сбора обращений граждан по адресу: 460021, г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, 2/1.

5.12. Интернет-обращения подаются на официальном сайте Управления <https://56.rospotrebнадzor.ru> путем заполнения специальной формы в разделе «Прием обращений граждан».

5.13. Вопросы населения, поступающие посредством «телефонной горячей линии», а также результат консультации заносятся в журнал «горячей линии».

5.14. Журнал личного приема граждан и журнал «горячей линии» ведутся в электронном виде и хранятся в Общественной приемной.

5.15. Сотрудники Общественной приемной ежемесячно проводят анализ поступивших письменных и устных обращений в Общественную приемную и передают соответствующую информацию в установленном порядке для размещения на сайте Управления.

5.16. Отдел организации надзора и документационного обеспечения деятельности составляет график работы Общественной приемной и «телефонной горячей линии», готовит ежеквартальные отчеты о работе Общественной приемной, проводит анализ консультационной работы (по специфике вопросов, количеству обращений, тематике обращений) с последующим предоставлением аналитических материалов и подготовкой предложений руководителю Управления о проведении дополнительных профилактических мероприятий, информационных кампаний в СМИ по разъяснению наиболее значимых вопросов.

5.17. Графики работы Общественной приемной и «телефонной горячей линии» утверждаются руководителем Управления и доводятся до сведения граждан путем размещения на информационном стенде и на официальном сайте Управления.

5.18. Сотрудники Общественной приемной несут персональную ответственность на нарушение порядка работы Общественной приемной и правила служебного распорядка Управления.

5.19. Сотрудники Общественной приемной обязаны соблюдать Кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, правила культуры речи и делового общения, создавать атмосферу объективного и доброжелательного отношения к гражданам, принимать меры для полного разрешения поставленных в обращениях вопросов, решение которых входит в компетенцию Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области.