



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)

ПРИКАЗ

30.05.2014

№ 133-О.О.

г. Оренбург

Об утверждении Положения  
об Общественной приемной

В соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 28.02.2007 №56 «Об утверждении Положения об Общественной приемной Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», в целях исполнения Административного регламента Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (утвержден Приказом Минздравсоцразвития России от 26.12.2011 №1641н), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об Общественной приемной Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области (Приложение 1).

2. Считать утратившими силу приказы от 14.03.2007 № 37-од «Об организации работы Общественной приемной», от 26.07.2012 № 248-од « О внесении изменений в Положение об Общественной приемной».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Управления Якубович И.С.

Руководитель

Н.Е.Вяльцина

Приложение №1  
к приказу Управления Роспотребнадзора  
по Оренбургской области  
от 30.05.2014 № 133-О.9.

## ПОЛОЖЕНИЕ

об Общественной приемной Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области

### 1. Общие положения.

1.1. Общественная приемная Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области (далее – Общественная приемная) представляет собой форму организации работы Управления по консультированию, приему обращений и жалоб от граждан, предпринимателей, юридических лиц и общественных объединений по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия и защите прав потребителей.

1.2. Общественная приемная не является структурным подразделением Управления.

1.3. Руководство по организации деятельности Общественной приемной осуществляет начальник отдела защиты прав потребителей, а в его отсутствие – должностное лицо, исполняющее его обязанности.

1.4. Прием граждан в Общественной приемной осуществляют специалисты отдела защиты прав потребителей. По мере необходимости привлекаются специалисты иных отделов Управления.

### 2. Основные задачи.

Основными задачами Общественной приемной являются:

2.1. Прием граждан, представителей юридических лиц по вопросам обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

2.2. Проведение консультационной работы среди населения относительно обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

2.3. Анализ и обобщение вопросов, поставленных гражданами в письмах и на личных приемах в Управлении.

### 3. Полномочия.

Общественная приемная в установленной сфере деятельности осуществляет следующие полномочия:

3.1. Консультирование граждан, индивидуальных предпринимателей и представителей общественных организаций и юридических лиц по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия и защиты прав потребителей.

3.2. Прием от граждан и общественных объединений письменных заявлений, обеспечение их дальнейшего рассмотрения по существу.

3.3. Регистрация письменных и устных обращений.

3.4. Для осуществления полномочий Общественной приемной, дежурные специалисты имеют право:

3.4.1. Принимать заявления, жалобы и ходатайства, поступающие в адрес Общественной приемной, другую информацию, материалы и документы для рассмотрения и ответа заявителю.

3.4.2. Запрашивать и использовать в своей работе необходимую информацию от структурных подразделений Управления.

3.4.3. Осуществлять консультирование граждан, индивидуальных предпринимателей и представителей общественных организаций и юридических лиц по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия и защиты прав потребителей в соответствии со спецификой своей деятельности, а если требуется квалифицированное мнение специалиста иного направления деятельности – организовывать (решая вопрос по телефону, либо с приглашением в Общественную приемную специалиста необходимой специализации).

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

4. Руководство деятельностью Общественной приемной.

Начальник отдела защиты прав потребителей, осуществляющий руководство деятельностью Общественной приемной:

4.1. Определяет порядок работы Общественной приемной.

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

4.3. Взаимодействует со структурными подразделениями Управления, правозащитными органами и организациями для выполнения поставленных задач.

4.4. Подготавливает руководству Управления предложения по совершенствованию работы с обращениями.

4.5. Привлекает для выполнения отдельных поручений в соответствии с поставленными задачами представителей общественных организаций.

5. Порядок работы приемной.

5.1. Заявления, жалобы, а также прилагаемые к ним материалы и документы направляются в Общественную приемную по адресу: 460021, г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, 2/1.

5.2. Интернет-обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Управления <http://56.rospotrebnadzor.ru/virtual/feedback>.

5.3. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Управления ([oren-rpn@esoo.ru](mailto:oren-rpn@esoo.ru)).

5.4. Факсимильные письменные обращения направляются по номеру телефона: 8 (3332) 33-14-14.

5.5. Непосредственный прием граждан в Общественной приемной осуществляется в соответствии с утвержденным графиком.

5.6. График работы Общественной приемной составляется отделом защиты прав потребителей, утверждается руководителем Управления и доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде и на сайте Управления в Интернете.

5.7. Обращения и заявления граждан, поступившие в Общественную приемную, регистрируются в соответствующих журналах регистрации. Хранение журналов осуществляется в Общественной приемной.

5.8. Отдел защиты прав потребителей осуществляет контроль за работой Общественной приемной, готовит отчеты о работе приемной за квартал, полугодие, 9 месяцев, год, проводит анализ консультационной работы в рамках общественной приемной (по специфике вопросов, количеству обращений, тематике обращений), на основании которого, могут быть приняты управленческие решения (о проведении дополнительных мероприятий по контролю, о проведении информационных кампаний в СМИ по разъяснению наиболее значимых вопросов и др.)