



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

03.07.2018

№ 272-о.р

г. Оренбург

Об утверждении Положения
об Общественной приемной
Управления Роспотребнадзора
по Оренбургской области

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) и в целях актуализации нормативных актов п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Положение об Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области (согласно Приложению).
2. Приказ Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области от 30.05.2014 №133-о.д. «Об утверждении Положения об общественной приемной» считать утратившим силу.
3. Начальнику отдела документационного обеспечения:
 - доставить настоящий приказ до сведения должностных лиц Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области;
 - обеспечить размещение Положения об Общественной приемной Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области на официальном сайте Управления <http://56.rospotrebnadzor.ru/>.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

Н.Е. Вяльцина

Приложение
к приказу Управления
Роспотребнадзора
по Оренбургской области
от 03.04.2018 № 272-0.9.

ПОЛОЖЕНИЕ
об Общественной приемной
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 от граждан, предпринимателей, юридических лиц и общественных объединений по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия и защиты прав потребителей.

1.2. Общественная приемная не является структурным подразделением Управления.

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

1.4. Прием граждан в Общественной приемной осуществляют должностные лица отдела документационного обеспечения. По мере необходимости привлекаются должностные лица 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, в том числе посредством «телефонной горячей линии».

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, направление их соответствующим должностным лицам отделов согласно визы руководителя (заместителя руководителя) Управления.

3.4. Регистрация поступающих звонков на «телефонную горячую линию» по номеру

телефона: 8(3532)44-23-54.

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

3.5.1. Принимать заявления, жалобы и ходатайства, поступающие в адрес Общественной приемной, другую информацию, материалы и документы.

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

3.5.3. 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 приглашать в Общественную приемную должностных лиц других отделов или соединять по телефону с соответствующим отделом для решения вопроса.

3.5.4. 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 осуществляет начальник отдела документационного обеспечения, который:

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. Готовит аналитическую справку руководителю Управления по подлежащим вопросам в установленные сроки.

5. Порядок работы приемной.

5.1. Заявления, жалобы, а также прилагаемые к ним материалы и документы направляются в Общественную приемную или в почтовый ящик для сбора обращений граждан по адресу: 460021, г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, д. 2/1.

5.2. Интернет-обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Управления <http://56.rospotrebnadzor.ru/> в разделе «Прием обращений граждан».

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

5.4. Факсимильные письменные обращения направляются по номеру телефона: 8(3532)33-14-14.

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

5.6. График работы Общественной приемной и «телефонной горячей линии» составляется отделом документационного обеспечения, 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 документационного обеспечения 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.).