

**Положение  
об Общественной приемной Управления Федеральной службы по надзору в  
сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  
по республике Адыгея (Адыгея)**

**I. Общие положения**

1.1. Общественная приемная Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея (Адыгея) (далее - Общественная приемная) функционально находится в подчинении отдела организации деятельности.

1.2. Общественная приемная выполняет консультативно-разъяснительную функцию посредством:

1.2.1. рассмотрения устных и электронных обращений граждан, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц и общественных организаций (далее - граждан) в соответствии с графиком работы Общественной приемной;

1.2.2. организации и проведения приема граждан федеральными государственными гражданскими служащими (далее - гражданский служащий) структурных подразделений Управления Роспотребнадзора по Республике Адыгея в помещении Общественной приемной в соответствии с графиком, утвержденным руководителем.

1.3. Информационное сопровождение, организацию работы и контроль за деятельностью Общественной приемной осуществляет отдел организации деятельности.

1.4. В своей деятельности Общественная приемная руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, международными договорами, Положением об Управлении Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по республике Адыгея (Адыгея) и настоящим Положением.

1.5. Общественная приемная взаимодействует с общественными организациями, территориальными отделами Управления и консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея».

**II. Основные задачи Общественной приемной**

2.1. Прием граждан, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных организа-

ций и объединений по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей.

2.2. Организация и проведение приема граждан гражданскими служащими структурных подразделений Управления в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем.

2.3. Проведение в устной форме и в форме электронных сообщений консультационной работы с гражданами по следующим вопросам:

- о компетенции, полномочиях и деятельности Управления;
- о нормативных правовых актах, на основании которых Управление исполняет государственные функции (услуги);
- о размещении на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт) справочных материалов по вопросам исполнения государственной функции;
- о входящем номере, под которым зарегистрировано заявление, жалоба, материалы в системе делопроизводства.

2.4. Повышение открытости, прозрачности, информированности граждан о деятельности Управления.

2.5. Проведение анализа и обобщения поступившей в Общественную приемную информации по тематике обращений граждан в целях:

- подготовки отчета по результатам рассмотрения обращений граждан начальнику отдела организации деятельности;
- размещения сведений на официальном сайте Управления о работе Общественной приемной, информации о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы работы с обращениями граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных организаций и объединений о часто задаваемых вопросах, образцов обращений, заявлений, запросов, претензий, исковых заявлений, статистических данных по результатам рассмотрения обращений граждан, обзор обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

### **III. Полномочия Общественной приемной**

3.1. Осуществляет прием от граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных организаций и объединений устных и электронных обращений, а также обращений граждан по телефону или в ходе личного приема.

3.2. Ведет учет обращений граждан в ходе личного приема по утвержденной форме (Приложение N 1 к настоящему Положению).

3.3. Ведет в электронном виде журнал учета обращений граждан, содержащий сведения о количестве поступивших в Общественную приемную обращений, тематике, контактной информации гражданина, другую необходимую для организации учета и анализа информацию (Приложение N 2 к настоящему Положению).

3.4. Для осуществления своих полномочий Общественная приемная имеет право:

- запрашивать и использовать в своей работе необходимую информацию от структурных подразделений Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея»;

- по согласованию с руководителями структурных подразделений привлекать работников Управления для проведения консультаций граждан.

3.5. Размещает информацию о деятельности Управления, образцы обращений, заявлений, запросов, претензий, исковых заявлений на информационном стенде и в местах ожидания для посетителей в помещении Общественной приемной.

3.6. Размещает сведения на официальном сайте о работе Общественной приемной; информацию о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы работы с обращениями граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных организаций и объединений, о часто задаваемых вопросах; образцы обращений, заявлений, запросов, претензий, исковых заявлений; статистические данные по результатам рассмотрения обращений граждан, обзор обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

3.7. Готовит ежеквартальный, полугодовой, годовой отчеты о рассмотрении обращений граждан в Общественной приемной для представления руководителю Управления до 10 числа месяца следующего за отчетным с предложениями по совершенствованию работы.

3.8. На основе анализа обращений граждан готовит предложения по освещению в средствах массовой информации актуальных проблем по вопросам деятельности Управления.

#### **IV. Организация работы Общественной приемной**

4.1. Руководство Общественной приемной осуществляет заместитель начальника отдела организации деятельности, который:

- определяет порядок работы Общественной приемной;
- организует работу гражданских служащих, обеспечивающих работу Общественной приемной;
- несет персональную ответственность за качественное выполнение возложенных на Общественную приемную задач и полномочий;
- взаимодействует со структурными подразделениями Управления для выполнения поставленных задач;
- готовит руководителю Управления предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан, а также по совершенствованию деятельности Общественной приемной.

4.2. График работы Общественной приемной:

| День недели           | Часы работы                  |
|-----------------------|------------------------------|
| Понедельник - четверг | 10-00 – 12-00; 15-00 – 17-00 |
| Пятница               | 10-00 -12-00                 |
| Суббота, воскресенье  | выходной                     |

График работы Общественной приемной может изменяться в целях повышения эффективности работы Общественной приемной (с предварительным информированием на официальном сайте).

4.3. Гражданский служащий Общественной приемной обязан:

- указать свои фамилию, имя, отчество и должность на табличке, размещенной на рабочем месте;

- соблюдать правила культуры речи и делового этикета;

- руководствоваться и соблюдать положения Кодекса этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Роспотребнадзора, утвержденного приказом Роспотребнадзора от 14.07.2011 N 665;

- ежедневно регистрировать обращения граждан в журнале приема граждан и учетных карточках личного приема;

- принимать меры для полного разрешения поставленных вопросов собственными силами и (или) силами гражданских служащих Управления;

- заносить содержание устного обращения гражданина в учетную карточку личного приема граждан в ходе проведения личного приема. 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 в учетной карточке делается соответствующая запись;

- разъяснить гражданину его право на письменное обращение в Управление и порядок такого обращения в случае, если ответ на поставленные гражданином вопросы не может быть дан устно;

- разъяснить гражданину его право на обращение в иные органы государственной власти или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией в случае, если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления.

#### 4.4. Помещение Общественной приемной:

должно отвечать требованиям, указанным в Приложении N 3 к настоящему Положению;

должно быть свободным для посещения гражданами (без предварительного заказа пропуска).

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ**

Учетная карточка личного приема N \_\_\_\_ Дата приема " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ год  
Время \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Субъект РФ \_\_\_\_\_  
Контактный телефон \_\_\_\_\_

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

|   |  |
|---|--|
| 1.  |  |
| (содержание вопроса, (код вопроса в соответствии с типовым поставленного в обращении) общероссийским классификатором обращений) |  |
|   |  |
| 2.  |  |
| (содержание вопроса, (код вопроса в соответствии с типовым поставленного в обращении) общероссийским классификатором обращений) |  |
|   |  |
| 3.  |  |
| (содержание вопроса, (код вопроса в соответствии с типовым поставленного в обращении) общероссийским классификатором обращений) |  |
|   |  |

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Структурное подразделение Роспотребнадзора

Ф.И.О. сотрудника \_\_\_\_\_  
Должность \_\_\_\_\_

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

1. \_\_\_\_\_  
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов)
2. \_\_\_\_\_  
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов)
3. \_\_\_\_\_  
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов)

\_\_\_\_\_  
(подпись посетителя)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. посетителя)



## **Требования к оформлению помещения Общественной приемной**

1. Помещение Общественной приемной должно быть светлым, просторным, обустроенным и оснащенным для оказания квалифицированной помощи, пришедшим на прием гражданам.

2. В помещении Общественной приемной должна быть предусмотрена зона для размещения граждан, ожидающих своей очереди на прием к гражданским служащим Управления (столы, стулья).

3. В процессе ожидания граждане должны иметь возможность ознакомиться с информационными материалами Управления и в случае необходимости забрать их с собой.

4. В помещении общественной приемной на информационном стенде, а также в месте ожидания для посетителей размещается следующая информация:

- 4.1. контактная информация;
- 4.2. адрес и номера телефонов Управления,
- 4.3. адреса официального сайта Управления,
- 4.4. структура Управления и сведения о руководителе;
- 4.5. информация о полномочиях и функциях Управления (законы и другие нормативные акты);
- 4.6. порядок обращения в Управления, образцы обращений;
- 4.7. административные регламенты Роспотребнадзора;
- 4.8. информация о деятельности Роспотребнадзора (пресс-релизы);
- 4.9. график дежурств структурных подразделений Управления в Общественной приемной;
- 4.10. другая открытая к доступу информация



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 Республике Адыгея (Адыгея)

## П Р И К А З

16.02.2016

№ 14

Майкоп

Об общественной приемной

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях повышения информированности граждан о деятельности Управления Роспотребнадзора по Республике Адыгея, разъяснения вопросов, возникающих в ходе осуществления полномочий по защите прав потребителей и благополучия человека, повышения открытости и прозрачности деятельности Управления приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение об Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Республике Адыгея (далее – Общественная приемная).

2. Начальнику отдела организации деятельности Управления (Коваленко Е.С.):

2.1. Организовать работу, обеспечить информационное сопровождение и контроль за деятельностью Общественной приемной.

2.2. Разместить до 01.03.2016 информацию об Общественной приемной на сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и информационном стенде.

2.3. Представить на утверждение график приема граждан должностными лицами Управления на 1 полугодие 2016 года до 20.02.016.

3. Начальникам структурных подразделений Управления Роспотребнадзора по Республике Адыгея обеспечить прием граждан и рассмотрение обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Общественной приемной в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем.

4. Приказ Роспотребнадзора от 27.04.2007 N 41 считать утратившим силу.

5. Контроль исполнения настоящего Приказа оставляю за собой.

Руководитель

С.А. Завгородний