



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)**

**П Р И К А З**

17.07.2015

№ 622

Москва

Об утверждении Положения  
об Общественной приемной  
Федеральной службы по надзору  
в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях повышения информированности граждан о деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об Общественной приемной Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

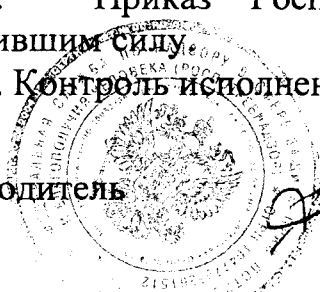
2. Управлению делами (И.К. Астахов) организовать работу, обеспечить информационное сопровождение и контроль за деятельностью Общественной приемной Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

3. Начальникам структурных подразделений центрального аппарата Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обеспечить прием граждан и рассмотрение обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Общественной приемной Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

4. Приказ Роспотребнадзора от 16.10.2007 № 284 считать утратившим силу.

5. Контроль исполнения настоящего Приказа оставляю за собой.

Руководитель



А.Ю. Попова

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об Общественной приемной Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

#### I. Общие положения

1. Общественная приемная Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Общественная приемная) входит в состав Управления делами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор), действующим на функциональной основе.

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 центрального аппарата Роспотребнадзора в помещении Общественной приемной в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем Роспотребнадзора.

1.2.3. Информационное сопровождение, организацию работы и контроль за деятельностью Общественной приемной осуществляет начальник Управления делами.

1.2.4. 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 о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, приказами Роспотребнадзора, постановлениями Главного государственного санитарного врача Российской Федерации, решениями коллегии и руководства Роспотребнадзора, Положением об Управлении делами и настоящим Положением.

1.2.5. Общественная приемная взаимодействует с общественными организациями, общественными приемными управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации, по железнодорожному транспорту.

#### II. Основные задачи Общественной приемной

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

организаций и объединений по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей, деятельности территориальных органов Роспотребнадзора и подведомственных Роспотребнадзору организаций.

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

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

- о компетенции, полномочиях и деятельности Роспотребнадзора;
- о нормативных правовых актах, на основании которых Роспотребнадзор исполняет государственные функции (услуги);
- о размещении на официальном сайте Роспотребнадзор в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт Роспотребнадзора) 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 Роспотребнадзора.

2.5. Оказание территориальным органам Роспотребнадзора методической помощи по работе с обращениями граждан.

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

- подготовки отчета по результатам рассмотрения обращений граждан начальнику Управления делами Роспотребнадзора;
- размещения сведений на официальном сайте Роспотребнадзора 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, полученную в том числе от территориальных органов Роспотребнадзора.

### 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 № 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 информации (Приложение № 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 центрального аппарата и территориальных органов Роспотребнадзора и подведомственных организаций;

- по согласованию с руководителями структурных подразделений центрального аппарата Роспотребнадзора привлекать работников центрального аппарата Роспотребнадзора для проведения консультаций граждан.

3.5. Размещает информацию о деятельности Роспотребнадзора, 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 Роспотребнадзора 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, полученную, в том числе, от территориальных органов Роспотребнадзора.

3.7. Готовит ежеквартальный, полугодовой, годовой отчеты о рассмотрении обращений граждан в Общественной приемной для представления руководителю Роспотребнадзора 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 Роспотребнадзора.

3.9. На основе анализа обращений граждан готовит обзор по результатам рассмотрения обращений граждан в территориальные органы Роспотребнадзора.

#### IV. Организация работы Общественной приемной

4.1. Руководство Общественной приемной осуществляет начальник Управления делами, 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 центрального аппарата Роспотребнадзора для выполнения поставленных задач;
- оказывает методическую помощь территориальным органам

Роспотребнадзора в организации работы их Общественных приемных;

- готовит руководителю Роспотребнадзора 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	13.00 - 16.00
Пятница	10.00 - 13.00
Суббота, воскресенье	выходной

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

#### 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 № 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 центрального аппарата и территориальных органов Роспотребнадзора;
- 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 Роспотребнадзор 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 Роспотребнадзора.

#### 4.4. Помещение Общественной приемной:

должно отвечать требованиям, указанным в Приложении № 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 № \_\_\_\_ 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 Роспотребнадзора (столы, стулья).
3. В процессе ожидания граждане должны иметь возможность ознакомиться с информационными материалами Роспотребнадзора 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 Роспотребнадзора,
  - 4.3. адреса официального сайта Роспотребнадзора,
  - 4.4. структура Роспотребнадзора и сведения о руководителе;
  - 4.5. информация о полномочиях и функциях Роспотребнадзора (законы и другие нормативные акты);
  - 4.6. порядок обращения в Роспотребнадзор, образцы обращений;
  - 4.7. административные регламенты Роспотребнадзора;
  - 4.8. информация о деятельности Роспотребнадзора (пресс-релизы);
  - 4.9. график дежурств структурных подразделений Роспотребнадзора в Общественной приемной;
  - 4.10. другая открытая к доступу информация.