



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 Новосибирской области

П Р И К А З

21 ИЮЛ 2014

№ 589

Новосибирск

Об утверждении положения о работе
общественной приемной

В соответствии с п. 5.12 главы II Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением Правительством Российской Федерации от 30.06.2004г. № 322

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положение об Общественной приемной Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (приложение 1).

1.2. Порядок работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественны организаций и индивидуальных предпринимателей (приложение 2)

2. Считать утратившим силу Приказ от 22.06.2011 года № 539 «Об утверждении положения о работе общественной приемной»

2. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Самойлову Л.В.

Руководитель

А.Ф. Щербатов

ПОЛОЖЕНИЕ

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

1. Общие положения

1.1. Общественная приемная Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (далее - Общественная приемная) является структурным подразделением от дела организации надзора Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области (далее - Управление), осуществляющим свою деятельность на функциональной основе.

1.2. 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 Российской Федерации и актами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Положением об Управлении и настоящим Положением.

1.3. Деятельность Общественной приемной организуется и осуществляется в соответствии с настоящим Положением и планом работы Управления.

1.4. Общественная приемная взаимодействует с территориальными отделами федеральных органов исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

1.5. Ответственный за работу Общественной приемной Управления (в том числе по организации личного приема) - заместитель начальника отдела организации надзора, а в его отсутствие – назначенное должностное лицо.

1.6. Прием граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, представителей общественных организаций и объединений, работа с обращениями осуществляется совместно с должностными лицами Управления в соответствии с регламентом работы Общественной приемной Управления.

2. Основные задачи Общественной приемной

Основными задачами Общественной приемной являются:

2.1. Прием граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, представителей общественных организаций и объединений и осуще-

ствление консультаций по телефону «горячей линии» по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка, дача разъяснений роли Управления в системе федеральных органов исполнительной власти, а также его полномочий в установленной сфере деятельности.

2.2. Прием обращений заявителей, поступивших из территориальных отделов Управления.

2.3. Анализ и обобщение вопросов, поставленных гражданами, представителями юридических лиц, индивидуальными предпринимателями, общественными организациями и объединениями в письмах, на личных приемах у руководителя и заместителя руководителя Управления, а также по телефону «горячей линии».

3. Полномочия общественной **приемной**

Общественная приемная в установленной сфере деятельности осуществляет следующие полномочия:

3.1. Прием от граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных объединений письменных обращений, обеспечение их дальнейшего рассмотрения по существу.

3.2. Организация консультаций по телефону «горячей линии». Организация записи на личный прием.

3.3. Анализ обращений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных объединений; статистический, аналитический и другие виды учета обращений, результатов их рассмотрения.

3.4. Подготовка предложений по устранению причин, порождающих обособленные обращения граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных объединений.

I

3.5. Подготовка на основании поступивших материалов предложений руководителю Управления по освещению в средствах массовой информации актуальных проблем в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

3.6. Обеспечивает взаимодействие с МФЦ в г. Новосибирске и районах Новосибирской области по вопросам обращения граждан на основании Соглашения об информационном обмене и взаимодействии между ГАО ЮСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» и Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области от 01.07.2009г.

3.7. Для осуществления своих полномочий Общественная приемная имеет право:

3.7.1. Принимать заявления, жалобы и ходатайства, поступающие в адрес Управления, другую информацию, материалы и документы для рассмотрения и ответа заявителю.

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

3.7.3. Вносить предложения по организации и проведению семинаров, круглых столов и иных мероприятий по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

3.7.4. В соответствии с графиком дежурных структурных подразделений Управления привлекать специалистов для проведения консультаций граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, представителей

общественных организаций и объединений по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

4. Кадровый состав Общественной приемной:

4.1. Работу Общественной приемной обеспечивает следующий состав:

- заместитель начальника отдела организации надзора Управления – ответственный за работу общественной приемной;
- главный специалист – эксперт;
- документовед.

5. Общественная приемная:

5.1. Взаимодействует со структурными подразделениями Управления.

5.2. Подготавливает руководству Управления предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан и общественных организаций.

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

5.4. Обеспечивает организацию личного приема у руководителя и заместителя руководителя Управления и учет обращений, рассмотренных на личном приеме у заместителя руководителя и руководителя Управления,

5.5. Обеспечивает ежеквартально размещение на официальном сайте Управления информация о работе с обращениями граждан, поступившими в Управление;

5.6. Обеспечивает регистрацию обращений, поступивших в общественную приемную Управления, через официальный сайт Управления и из территориальных отделов Управления в системе электронного документооборота, в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.7 Отдел организации надзора осуществляет особый контроль за исполнением и докладывает руководителю Управления о поступлении обращений, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Роспотребнадзора, Общественной приёмной Губернатора Новосибирской области, депутатов, полномочного представителя Президента РФ в СФО, Общественной приемной мэрии г. Новосибирска, Законодательного собрания Новосибирской области, с контролем исполнения обращений.

На обращениях (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, проставляется штамп «Контроль. Срок до __».

5.8. На письменных обращениях проставляет регистрационный штамп.

5.9. В случае недостачи в перечисленном приложении к письменному обращению составляет акт о приеме документов, поступивших от заявителя.

5.10. Резолюция руководителя, заместителя руководителя Управления может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

5.11. В случае, если в поручении руководителя (его заместителя) о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Управления, подлинник обращения направляется структурному подразделению Управления - ответ-

ственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются другим, указанным структурным подразделениям Управления.

5.12. В случае, если структурное подразделение Управления, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращения, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к компетенции данного структурного подразделения, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть возвращено в общественную приемную, со служебной запиской с соответствующим обоснованием для направления руководителю (заместителю руководителя) для принятия решения о передаче обращения для рассмотрения в другое структурное подразделение Управления.

5.13. При одновременном поступлении основного обращения и его копии, направленных из других государственных органов, органов местного самоуправления, либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый письменный ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то, не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения, ответ заявителю направляется отделом организации надзора со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

5.14. В случае поступления жалобы на решения и действия (бездействие) Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области и его должностных лиц, жалоба, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации

5.15. О поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области и его должностных лиц докладывается руководителю Управления в день поступления обращения.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.17. Осуществляет контроль за исполнением обращений:

- постановку поручений руководителя (его заместителя) по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений Руководителя (его заместителя) по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

5.18. Еженедельно подготавливает справку о рассмотрении обращений, содержащую следующие реквизиты:

- а) перечень структурных подразделений Управления;
- б) количество поступивших обращений;
- в) количество рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока);
- г) количество находящихся на рассмотрении обращений (всего; с просроченным сроком исполнения).

5.19. Ежеквартально подготавливает отчет о работе с обращениями граждан, поступившими в Управление для доклада на итоговых коллегиях.

5.20. Начальник структурного подразделения Управления, определенный в качестве ответственного исполнителя, обеспечивает контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением письменных обращений граждан.

6. График работы Общественной приемной и ее реквизиты:

Общественная приемная Управления находится по адресу:

630132, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, 7а. кабинет 101.

Официальный сайта Управления: - www.54.rospotrebnadzor.ru

Адрес электронной почты: Upravlenie@54.rospotrebnadzor.ru.

Телефон/Факс: (8-383) 201-08-59 или 220-28-75.

Телефон горячей линии 8-800-350-50-60.

Часы работы Общественной приемной:

понедельник - четверг с 10.00 до 16.00,

пятница - с 10.00 до 13.00.

суббота, воскресенье – выходной.

Часы личного приема у заместителя руководителя Управления:

еженедельно по вторникам с 14-00 до 16-00,

Часы личного приема у руководителя Управления:

ежемесячно в последний вторник месяца с 14-00 до 16-00.

Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. Запись осуществляется заместителем начальника отдела организации надзора на основании обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного обращения.

Порядок
работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных организаций и
индивидуальных предпринимателей

Гражданин, представитель юридического лица, общественных организаций и индивидуальный предприниматель направляет обращение (далее – обращение заявителя) в общественную приемную Управления Роспотребнадзор по Новосибирской области
(далее – Управление)

Должностное лицо Общественной приемной:

- поступившие обращения направляет на экспертизу начальникам отдела в соответствии с тематикой обращения,
- направляет поступившие обращения на рассмотрение руководителю (заместителю руководителя),
- регистрирует обращение заявителя в течение 3-х дней с момента поступления,
- регистрирует обращение заявителя на действия (бездействие) должностных лиц Управления не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления,
- обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Управление из Роспотребнадзора, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, органов исполнительной и законодательной власти Новосибирской области, органов прокуратуры Российской Федерации, докладываются руководителю Управления или его заместителю в день поступления обращения с контролем исполнения обращений,
 - обеспечивает отслеживание сроков предоставления ответов на запросы, направленные в другие государственные органы, органы местного самоуправления и у иных должностных лиц.

Руководитель (заместитель руководителя) Управления:

- рассматривает обращение заявителя,
- дает поручение структурному подразделению, ответственному за исполнение поручения,
- может дать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

Начальник структурного подразделения (должностное лицо структурного подразделения), ответственное за исполнение поручения:

- составляет план рассмотрения обращения граждан, юридических лиц, общественных организаций и индивидуальных предпринимателей,

- исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) Управления в течение 30 дней, за исключением указания о сокращении срока подготовки ответа,
- если письменное обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица- указанное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения,
- в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам,
- обеспечивает рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих организовать в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2014г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»,
- поступившие обращения рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменных обращений в соответствии с компетенцией,
- в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения (посредством направления в адрес руководителя или заместителя руководителя докладной записки о продлении сроков рассмотрения обращения) не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение,
- готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции Управления, регистрирует его и направляет заявителю,
- после подготовки и направления ответа заявителю, передает полный пакет материалов, связанных с рассмотрением обращения, в общественную приемную для снятия с контроля в течение 5 дней с момента исполнения.

Информация об ознакомлении заявителя с материалами по обращению

Я, _____, ознакомлен с материалами, касающимися рассмотрения обращения № _____ от _____:

- 1- _____
- 2- _____
- 3- _____
- 4- _____
- 5- _____
- 6- _____
- 7- _____
- 8- _____
- 9- _____
- 10- _____

(перечень материалов, с которыми ознакомлен заявитель)

Дата _____

Подпись _____


Ф.И.О. , подпись должностного лица _____

Лист согласования

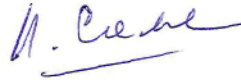
проекта приказа «Об утверждении положения о работе общественной приемной»

проекта приказа «О внесении изменений в приказ № 577 от 10.07.2012г. «О проведении личного приема»

проекта приказа «О внесении изменений в приказ № 376 от 19.05.2009г. «Об организации работы «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области»

Подготовлены заместителем начальника отдела организации надзора Шевченко К.Г. 

Заместитель руководителя



Л.В. Самойлова

Начальник отдела организации надзора

 Н.В. Самохвалова

и.о. Начальник отдела
юридического обеспечения,
государственной службы и кадров



Н.А. Харченко
Е.Г. Самойлова

Копии выданы 