

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Управления
Роспотребнадзора по
Нижегородской области
от 15.12.2025 № 455-О

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

I. Общие положения

1. В своей деятельности Общественная приемная Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области (далее – Общественная приемная) руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, актами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, актами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области (далее – Управление), Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Положением об Управлении и настоящим Положением

2. Деятельность Общественной приемной организуется и осуществляется в соответствии с планами работы Управления по реализации основных направлений деятельности Управления, планами и графиками работы Общественной приемной, утверждаемыми руководителем Управления.

Общественная приемная располагается по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Тургенева, 1.

3. Общественная приемная взаимодействует с Общественной приемной Аппарата полномочного представителя Президента РФ в Приволжском федеральном округе, общественными приемными органов государственной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Нижегородской области, общественными организациями и объединениями.

4. Общественная приемная выполняет консультативно-разъяснительную функцию по телефону, путем организации и проведения личного приема граждан в помещении Управления по утвержденному графику. График приема граждан утверждается руководителем Управления и размещается на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области.

Прием граждан, представителей юридических лиц, общественных организаций, индивидуальных предпринимателей осуществляется сотрудниками Общественной приемной

и должностными лицами, уполномоченными осуществлять прием граждан, представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в соответствии с графиками работы Общественной приемной. Прием граждан проводится в помещениях, выделенных для организации работы Общественной приемной.

5. Права и обязанности сотрудников Общественной приемной определяются должностными регламентами, сотрудники Общественной приемной несут ответственность за неисполнение и ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

II. Порядок проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц руководителем (заместителями руководителя) Управления, начальниками (заместителями начальников) отделов (территориальных отделов) Управления

6. Общественная приемная в установленной сфере деятельности осуществляет следующие полномочия:

6.1. Прием граждан, представителей юридических лиц, общественных организаций, индивидуальных предпринимателей по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка, дача разъяснений роли Управления в системе территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Нижегородской области и его полномочий в установленной сфере деятельности.

6.2. Оказание консультативной помощи населению, представителям юридических лиц и индивидуальным предпринимателям по вопросам обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения Нижегородской области, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

6.3. Проведение разъяснительной работы по вопросам порядка предоставления государственных услуг Управлением, оформления и рассмотрения запросов, писем, обращений, получения информации, выдачи документов в Управлении.

6.4. Прием от граждан, представителей юридических лиц, общественных организаций, индивидуальных предпринимателей письменных заявлений, обращений, писем, другой информации, материалов и документов, поступающих в адрес Управления и передача их должностным лицам Управления, ответственным за регистрацию документов. Оказание консультативной и практической помощи населению по оформлению обращений.

6.5. Учет письменных и устных обращений, поступивших в Общественную приемную, проведение аналитической работы по ним.

6.6. Выдача документов, подготовленных должностными лицами Управления на основании поступивших в Управление писем, запросов гражданам, представителям юридических лиц, индивидуальным предпринимателям.

6.7. Учет выдаваемых документов.

6.8. Представление руководству Управления статистических справок и аналитических материалов с предложениями по совершенствованию работы Общественной приемной.

6.9. Ведение информационно-справочной работы.

III. Права

7. Для осуществления своих полномочий сотрудники Общественной приемной имеют право:

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

7.2. Привлекать специалистов отделов Управления для проведения консультаций граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

IV. Обязанности

должностных лиц, осуществляющих прием.

8. Соблюдать Кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, правила культуры речи.

9. Создавать атмосферу объективного и доброжелательного отношения к обращениям граждан, принимать меры для полного разрешения поставленных вопросов.

10. Неукоснительно соблюдать правила служебного распорядка Управления.

11. Должностное лицо перед началом приема представляется заявителю, назвав свою фамилию, имя, отчество и занимаемую должность.

12. Обеспечивать места для получения информации и оформления документов гражданами, представителями юридических лиц и индивидуальных предпринимателей образцами заявлений, обращений, претензий, а также писчей бумагой и ручками.

13. Принятым в Общественной приемной документам и материалам, гарантируется полная сохранность и, по заявлению заявителя, конфиденциальность.

V. Организация работы Общественной приемной

14. Руководство деятельностью Общественной приемной осуществляет начальник отдела организации надзора, лицензирования и СГМ Управления, а в его отсутствие – заместитель начальника отдела или должностное лицо, исполняющее его обязанности, в том числе:

15. Организует работу должностных лиц, обеспечивающих деятельность Общественной приемной.

16. Ведет прием граждан по вопросам организации работы Общественной приемной.

17. Взаимодействует с отделами и территориальными отделами Управления в установленной сфере деятельности.

18. Готовит руководителю Управления предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, общественных организаций.

19. Прием граждан, представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется в день обращения (без предварительной записи) в порядке очереди, согласно графика, утвержденного руководителем Управления.

20. Прием граждан, представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в Общественной приемной проводится сотрудниками Общественной приемной и должностными лицами Управления.

21. Продолжительность приема одного лица не ограничено временными рамками, при этом сотрудники Общественной приемной, при осуществлении приема, должны обеспечить выполнение требований соответствующих Административных регламентов Федеральной службы Роспотребнадзора по предоставлению государственной услуги о сроках ожидания заявителей в очереди при передаче обращения и на личном приеме при получении ответа на обращение 10-15 минут. Также, обратившееся лицо, не вправе злоупотреблять своим правом на получение консультации и нарушать права иных лиц на получение в Общественной приемной консультации по интересующим их вопросам. За разъяснениями граждане также могут обращаться по телефонам Приемной.

22. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

23. Личный прием граждан в Общественной приемной осуществляется с ведением аудио – и видеозаписи, о чем гражданин уведомляется до начала приема.

24. Сотрудник Общественной приемной (должностное лицо, уполномоченное осуществлять прием): ведет учет обратившихся в Общественную приемную граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей на основании документов, удостоверяющих личность или документов, удостоверяющих полномочия представлять интересы юридических лиц (индивидуальных предпринимателей); принимает письменные запросы, заявления, обращения; предоставляет консультативный ответ непосредственно на приеме, или предоставляет консультативный ответ непосредственно на приеме, или дает разъяснение о сроке и порядке получения письменного ответа (запрашиваемого документа); ведет учет и осуществляет выдачу готовых документов.

25. По итогам приема данные о результатах рассмотрения обращения гражданина, представителя юридического лица, индивидуального предпринимателя и соответствующие рекомендации, предоставленные ему, фиксируются на бумажном или электронном носителе.

26. Для получения письменного ответа по итогам приема гражданину предлагается письменно изложить смысл своего вопроса (обращения). При необходимости заявителю на втором экземпляре делается пометка о приеме заявления.

27. В случаях, когда заявитель в силу состояния здоровья или по другим объективным причинам не имеет возможности оформить заявление собственноручно, за него оформляет заявление сотрудник отдела Управления, обеспечивающий консультационный прием заявителя в Общественной приемной. Заявитель удостоверяет правильность изложения его обращения своей личной подписью на заявлении.

28. Письменные обращения, заявления, запросы, другие документы и материалы могут направляться по почте в Управление по адресу: ул.Тургенева, 1, г.Нижний Новгород, Нижегородская области, 603950.

29. Обращения в форме электронных сообщений направляются в Роспотребнадзор путем заполнения специальной электронной формы на Едином портале Роспотребнадзора для подачи обращений граждан, который размещен на официальном сайте Роспотребнадзора в разделе "Для граждан", подраздел "Обращения граждан" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/> либо через

официальный сайт Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области www.52rosпотребнадзор.ru в разделе «Прием обращений граждан».

30. Уполномоченными лицами Общественной приемной осуществляется контроль исполнения поручений, по обращениям граждан, принятым в ходе личного приема.