

Общественная приемная

В Управлении Роспотребнадзора по Пензенской области работает Общественная приемная, в которой осуществляется прием граждан по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. Телефон **(8412)66-06-35**.

ПОЛОЖЕНИЕ

об общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Пензенской области

(приложение к приказу Управления Роспотребнадзора по Пензенской области от 13 марта 2007 года № 24)

1. Общие положения

1.1. Общественная приемная Управления Роспотребнадзора по Пензенской области (далее – Приемная) входит в состав отдела организации и обеспечения деятельности Управления Роспотребнадзора по Пензенской области (далее – Управление), и осуществляет свою деятельность на функциональной основе.

1.2. В своей деятельности 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, актами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, актами Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Федеральная служба), Положением об Управлении и настоящим Положением.

1.3. Деятельность Приемной организуется и осуществляется в соответствии с планом работы Управления.

1.4. Приемная взаимодействует с общественными организациями, Общественной приемной Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе по Пензенской области, общественными приемными органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Пензенской области.

1.5. Руководство Приемной осуществляет начальник отдела организации и обеспечения деятельности Управления, а в его отсутствие – должностное лицо, исполняющее его обязанности.

1.6. Прием граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, работа с обращениями, заявлениями и письмами осуществляется должностными лицами Управления совместно с представителями общественных организаций в соответствии с графиком работы приемной.

2. Основные задачи Приемной

Основными задачами Приемной являются:

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

2.2. Проведение консультационной работы среди населения, производителей, представителей розничной торговли, общественных организаций по защите прав потребителей, относительно обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

2.3. Анализ и обобщение вопросов, поставленных гражданами в письмах и на личных приемах в Управлении.

2.4. Обобщение и распространение положительного опыта по совершенствованию работы с обращениями граждан в Управлении.

2.6. Проведение круглых столов и семинаров по общим вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия и отдельным категориям товаров с участием производителей, представителей розничной торговли и средств массовой информации, общественных организаций по защите прав потребителей.

3. Полномочия Приемной

Приемная в установленной сфере деятельности осуществляет следующие полномочия:

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

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

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

3.4. Анализ работы с обращениями граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных объединений, направленных на рассмотрение в территориальные отделы Управления, представление руководителю Управления статистических справок и аналитических материалов с предложениями по совершенствованию данной работы.

3.5. Подготовка по результатам рассмотрения обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, общественных организаций предложений по устранению причин жалоб и обращений и совершенствованию законодательства в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения, а также защиты прав потребителей.

3.6. Подготовка и направление в адрес общественных организаций обращений и писем о нарушениях санитарного законодательства и законодательства о защите прав потребителей членами их общественных организаций по поступившим заявлениям и жалобам.

3.7. Принятие мер по внесудебному рассмотрению споров и урегулированию конфликтных ситуаций, возникших между потребителями, продавцами и производителями товаров при продаже, оказании услуг и проведении работ по заявлениям и жалобам юридических и физических лиц.

3.8. Оказание методической помощи территориальным отделам Управления в организации работы с обращениями граждан, общественных объединений.

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

3.10. Для осуществления своих полномочий Приемная имеет право:

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

3.10.2. Запрашивать и использовать в своей работе необходимую информацию от структурных подразделений Управления и его территориальных отделов.

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

3.10.4. По согласованию с начальниками структурных подразделений Управления привлекать работников структурных подразделений для проведения консультаций граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

4. Руководство деятельностью Приемной

Руководитель Приемной:

4.1. Определяет порядок работы Приемной.

4.2. Организует работу должностных лиц, обеспечивающих работу Приемной, несет персональную ответственность за качественное выполнение возложенных на Приемную задач и функций.

4.3. Взаимодействует со структурными подразделениями Управления и его территориальными отделами, правозащитными органами и организациями для выполнения поставленных задач.

4.4. Подготавливает руководителю Управления предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан и общественных организаций.

4.5. Организует оказание методической помощи территориальным отделам Управления в организации работы с обращениями граждан, общественных объединений.

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

5. Порядок работы Приемной

5.1. Заявления, жалобы, другие материалы и документы направляются в Приемную по адресу: 440026, г. Пенза, ул.Лермонтова, 36.

5.2. В электронном виде заявления, жалобы, другие материалы и документы направляются в Приемную по средствам размещения в соответствующем разделе официального интернет-сайта Управления (<http://58.rospotrebnadzor.ru>).

5.3. По каналам факсимильной связи обращения направляются в Приемную по факсу: (8412) 66-06-37.

5.4. Осуществление непосредственного приема граждан, представителей юридических лиц, общественных организаций и индивидуальных предпринимателей осуществляется по следующему графику: понедельник – четверг – с 13.00 до 16.00, пятница – с 09.00 до 12.00.