

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 декабря 2011 г. N 1641н г. Москва

"Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по предоставлению государственной услуги "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок""

Дата официальной публикации: 25 мая 2012 г.

Зарегистрирован в Минюсте РФ 23 апреля 2012 г.

Регистрационный N 23928

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410, N 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092) **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по предоставлению государственной услуги "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок".
2. Признать утратившим силу:

приказ Минздравсоцразвития России от 09.03.2011 N 174н "Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по предоставлению государственной услуги "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок" (зарегистрирован Минюстом России 22 апреля 2011 г. N 20557).

Министр Т. Голикова

Административный регламент Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по предоставлению государственной услуги "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление

ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок"

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Роспотребнадзор) по предоставлению государственной услуги "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее соответственно - Административный регламент, государственная услуга) определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Роспотребнадзоре.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Сведения о месте нахождения территориальных органов Роспотребнадзора, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений, помимо информационных стендов, размещены на сайте Роспотребнадзора в сети Интернет: <http://rosпотребнадзор.ru> и в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

4. Информирование граждан о предоставлении государственной услуги, в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Роспотребнадзора, ответственного за его исполнение, осуществляет соответствующее структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан.

5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, направление по почте или курьером, осуществляется по адресу:

г. Москва, Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7;

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

6. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений заявителей осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 13.00 до 17.00;

пятница - с 12.45 до 16.00.

7. Интернет-обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Роспотребнадзора <http://rospotrebnadzor.ru> или сайтах территориальных органов Роспотребнадзора, либо на Единый портал государственных и муниципальных услуг.

8. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Роспотребнадзора depart@gse.ru или электронной почты территориального органа.

9. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (499) 973-26-43.

10. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Роспотребнадзора и его территориальных органов.

11. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах Роспотребнадзора и информационных стендах территориальных органов Роспотребнадзора, а также на официальном сайте Роспотребнадзора и сайтах территориальных органов Роспотребнадзора.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

12. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

13. Предоставление государственной услуги осуществляется Роспотребнадзором.

Описание результата предоставления государственной услуги

14. Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Срок предоставления государственной услуги

15. Срок регистрации письменных обращений в Роспотребнадзоре с момента поступления - три дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

16. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Роспотребнадзора, в срок до семи дней со дня их регистрации в Роспотребнадзоре подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

17. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

18. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

19. В случаях направления Роспотребнадзором в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам руководитель Роспотребнадзора, заместители руководителя Роспотребнадзора вправе продлить срок рассмотрения письменных обращений не более чем на тридцать дней.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

20. Предоставление Роспотребнадзором государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873; ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 4532; 2003, N 27 (ч. I), ст. 2700;

№ 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403; № 9, ст. 831; № 24, ст. 2335; № 31, ст. 3230; № 45, ст. 4377; 2005, № 1 (ч. I), ст. 20; № 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8; № 3, ст. 337; № 50, ст. 5303; 2007, № 30, ст. 3988; № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798; № 29 (ч. I), ст. 3418; № 30 (ч. I), ст. 3603; № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст. 771, ст. 775; № 11, ст. 1367; № 14, ст. 1578, ст. 1579; № 26, ст. 3122, ст. 3126; № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701; № 11, ст. 1169; № 14, ст. 1734; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2357; № 30, ст. 4009; № 31, ст. 4163; № 52 (ч. I), ст. 7004; 2011, № 15, ст. 2039, ст. 2040; № 19, ст. 2715; № 25, ст. 3533);

постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 321 "Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2898; 2006, № 19, ст. 2080; 2008, № 11 (ч. I), ст. 1036; № 15, ст. 1555; № 23, ст. 2713; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; № 48, ст. 5618; 2009, № 3, ст. 378; № 2, ст. 244; № 6, ст. 738; № 12, ст. 1427, ст. 1434; № 33, ст. 4083, ст. 4088; № 43, ст. 5064; № 45, ст. 5350; 2010, № 4, ст. 394; № 11, ст. 1225; № 25, ст. 3167; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; № 35, ст. 4574; № 52 (ч. I), ст. 7104; 2011, № 2, ст. 339; № 14, ст. 1935, ст. 1944; № 16, ст. 2294; № 24, ст. 3494);

постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2899; 2006, № 22, ст. 2337; № 52 (ч. III), ст. 5587; 2008, № 40, ст. 4548; № 46, ст. 5337; 2009, № 30, ст. 3823; № 33, ст. 4081; 2010, № 9, ст. 960; № 26, ст. 3350; 2011, № 14, ст. 1935);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072);

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для предоставления государственной услуги

21. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в Роспотребнадзор;

- в письменном виде по факсу в Роспотребнадзор;

- электронной почтой в Роспотребнадзор;
- на официальный сайт Роспотребнадзора;
- на Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- лично в Роспотребнадзор.

22. В обращении заявитель указывает наименование государственного органа, в который направляет обращение (Роспотребнадзор), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

23. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

24. Если государственная услуга, оказанная гражданину в территориальных органах Роспотребнадзора, не удовлетворяет граждан, они в письменном виде вправе обратиться в Роспотребнадзор.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

25. Обращение, поступившее в Роспотребнадзор, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

26. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

27. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения заявителя в форме электронного сообщения (далее - интернет-обращение):

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

28. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги

29. Предоставление государственной услуги в Роспотребнадзоре осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

30. Срок ожидания заявителя в очереди при передаче обращения в Роспотребнадзор не должен превышать 30 минут.

31. Срок ожидания заявителя в очереди на личном приеме в Роспотребнадзоре при получении ответа на обращение не должен превышать 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

32. Обращение заявителя, поступившее в Роспотребнадзор, в том числе в электронной форме, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Роспотребнадзор.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

33. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

34. Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Показатели доступности и качества государственной услуги

35. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Роспотребнадзором при желании имеет право:

получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

получать государственную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 26 Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Роспотребнадзора в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

36. Должностные лица Роспотребнадзора обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

37. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Роспотребнадзора при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

38. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в Роспотребнадзоре являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

39. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Роспотребнадзора и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

40. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Роспотребнадзора и на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

41. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Роспотребнадзора и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

42. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Роспотребнадзор.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

43. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

личный прием граждан;

работа с письменными обращениями граждан, включающая в себя:

регистрацию письменных обращений граждан;

рассмотрение письменных обращений граждан;

подготовку ответов на письменные обращения граждан;

анализ обращений граждан;

работа с интернет-обращениями граждан, включающая в себя:

ведение базы обращений на официальный сайт;

рассмотрение обращений;

направление в письменном или в электронном виде поручений по рассмотрению обращений на официальный сайт и сообщений заявителям о принятом решении.

44. Блок-схема последовательности действий предоставления государственной услуги приведена в приложении N 2 к Административному регламенту.

Личный прием граждан в Роспотребнадзоре

45. Личный прием граждан осуществляется руководителем Роспотребнадзора, заместителями руководителя Роспотребнадзора, начальниками структурных подразделений Роспотребнадзора в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем Роспотребнадзора.

46. Личный прием граждан в территориальных органах Роспотребнадзора осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем соответствующего территориального органа Роспотребнадзора.

47. График приема граждан размещается на официальном сайте Роспотребнадзора и на официальных сайтах соответствующих территориальных органов Роспотребнадзора, а также на информационном стенде по месту приема граждан в Роспотребнадзоре по адресу: г. Москва, Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7, или информационных стендах по месту нахождения территориальных органов Роспотребнадзора.

48. Прием граждан в общественной приемной Роспотребнадзора и общественных приемных территориальных органов Роспотребнадзора ведется в специально оборудованном помещении, оснащено компьютерной и оргтехникой, имеющем отдельный вход и приспособленном для лиц с ограниченными физическими возможностями. Прием осуществляется должностными лицами

структурных подразделений Роспотребнадзора и должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в соответствии с должностными регламентами по графику:

понедельник - четверг - с 13-00 час. до 16-00 час.

пятница - с 10-00 час. до 13-00 час.

суббота, воскресенье - выходные дни.

49. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

50. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

51. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

52. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

53. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Роспотребнадзора, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

54. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

55. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Роспотребнадзоре, осуществляются отделом по работе с обращениями граждан и общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора, ответственность за обеспечение приема граждан специалистами управлений Роспотребнадзора несут руководители этих управлений.

56. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личный прием граждан в Роспотребнадзоре, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Работа с письменными обращениями граждан в Роспотребнадзоре

Регистрация письменных обращений граждан в Роспотребнадзоре

57. Регистрация обращений граждан, поступивших в Роспотребнадзор, производится специалистами отдела по работе с обращениями граждан, с общественной приемной в системе электронного документооборота в течение трех дней с даты их поступления.

58. На письменных обращениях граждан проставляется регистрационный штамп. Регистрационный штамп содержит название "Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека", регистрационный индекс, сформированный автоматизированной системой "Документационное обеспечение" раздел "Жалобы" (входящий), регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

Например: 09/535-10 12.01.2010, где

09 - индекс автоматизированной системы - раздел "Жалобы";

535-10 - регистрационный входящий номер и последние цифры текущего года;

12.01.2010 - число, месяц, год.

59. Прошедшие регистрацию письменные обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Роспотребнадзора, его заместителям (исходя из компетенции), в структурное подразделение Роспотребнадзора, или исходя из темы, указанной в обращении, в соответствующий территориальный орган Роспотребнадзора. При этом в системе электронного документооборота делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

60. Интернет-обращения, направленные гражданами на официальный сайт Роспотребнадзора, в течение рабочего дня поступают в отдел по работе с обращениями граждан, с общественной приемной.

61. Регистрация интернет-обращений, направленных гражданами на официальный сайт Роспотребнадзора, осуществляется в автоматическом режиме в процессе их рассмотрения.

Рассмотрение письменных обращений граждан в Роспотребнадзоре

62. По письменному обращению и интернет-обращению, поступившему в Роспотребнадзор и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии к рассмотрению;

о передаче на рассмотрение в структурные подразделения центрального аппарата Роспотребнадзора или в территориальные органы Роспотребнадзора;

о направлении в другие организации и учреждения;

о приобщении к ранее поступившей жалобе;

о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

о сообщении гражданину о прекращении переписки;

о списании в дело.

63. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Роспотребнадзора, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

64. Начальник Управления делами Роспотребнадзора, его заместитель, курирующий вопросы работы с обращениями граждан, начальник отдела по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора, в трехдневный срок с момента регистрации письменного обращения гражданина направляет поручения о его рассмотрении в структурные подразделения Роспотребнадзора или в территориальные органы Роспотребнадзора. В

случае направления обращения гражданина на рассмотрение в соответствующий территориальный орган Роспотребнадзора гражданин в обязательном порядке уведомляется об этом. Сопроводительные письма в территориальные органы Роспотребнадзора подписываются руководителем Роспотребнадзора, его заместителями в соответствии с распределением их функциональных обязанностей, либо уполномоченным на то лицом.

65. Интернет-обращения граждан могут направляться на рассмотрение в территориальные органы Роспотребнадзора. Интернет-обращения направляются в территориальные органы Роспотребнадзора и в письменном или электронном виде с сопроводительным письмом, подписанным руководителем Роспотребнадзора, его заместителями в соответствии с распределением их функциональных обязанностей, либо уполномоченным на то лицом. При этом гражданин, интернет-обращение которого направляется на рассмотрение в соответствующий территориальный орган Роспотребнадзора, уведомляется об этом. Уведомление направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

66. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Роспотребнадзора, подлинник обращения направляется структурному подразделению Роспотребнадзора - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям Роспотребнадзора соисполнителям поручения.

67. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

68. В случае, если структурное подразделение Роспотребнадзора, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращения гражданина, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции данного структурного подразделения, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть возвращено в структурное подразделение по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Роспотребнадзора, со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

69. В случае принятия структурным подразделением Роспотребнадзора, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, решения об изменении структурного подразделения Роспотребнадзора - ответственного исполнителя, поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется в соответствующее структурное подразделение Роспотребнадзора.

70. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Роспотребнадзор из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, докладываются руководителю Роспотребнадзора или его заместителям.

71. Начальник структурного подразделения Роспотребнадзора, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

72. Резолюция руководителя Роспотребнадзора, заместителей руководителя Роспотребнадзора, начальников управлений Роспотребнадзора может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

Подготовка ответов на письменные обращения граждан в Роспотребнадзор

73. При подготовке ответов на письменные обращения граждан в Роспотребнадзор должностное лицо структурного подразделения Роспотребнадзора, ответственного за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией начальника структурного подразделения Роспотребнадзора, ответственного за рассмотрение обращения.

74. Должностное лицо структурного подразделения Роспотребнадзора, ответственного за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

- подготавливает служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в ином структурном подразделении Роспотребнадзора;

- подготавливает предложения с проектом поручения руководителя (заместителя руководителя) Роспотребнадзора о проведении Роспотребнадзором проверки в связи с обращением гражданина деятельности территориального органа Роспотребнадзора в субъекте Российской Федерации с выездом на место (в рамках осуществления внутриведомственного контроля).

75. В случаях, если для исполнения поручения необходимы проведение проверки с выездом на место, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем (заместителем руководителя) Роспотребнадзора, но не более чем на 30 дней.

76. В этих целях начальник управления Роспотребнадзора, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя Роспотребнадзора, заместителя руководителя Роспотребнадзора служебную записку, согласованную с начальником структурного подразделения по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Роспотребнадзора с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

77. В случае получения разрешения руководителя (заместителя руководителя) Роспотребнадзора о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

78. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

79. Ответ гражданину за подписью руководителя Роспотребнадзора, заместителей руководителя Роспотребнадзора либо уполномоченного на то лица направляется в отдел по работе с обращениями граждан, с общественной приемной для присвоения письму исходящего регистрационного номера.

80. При регистрации на письме проставляется сформированный в автоматизированной системе "Программа автоматизации делопроизводства" в разделе "Жалобы" (исходящий) регистрационный номер. Регистрационный номер ответа на обращение состоит из индекса, номера обращения, номера дела по номенклатуре и даты (число, месяц, год). Например: 09/287-10-40 02.03.2010, где:

09 - индекс автоматизированной системы - раздел "Жалобы";

287-10 - регистрационный исходящий номер и последние цифры текущего года;

40 - индекс дела в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной руководителем Роспотребнадзора;

02.03.2010 - число, месяц, год.

81. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения Роспотребнадзора, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае начальник структурного подразделения Роспотребнадзора, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя руководителя Роспотребнадзора, заместителя руководителя Роспотребнадзора по компетенции служебную записку, согласованную с начальником отдела по работе с обращениями граждан, с общественной приемной, о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

82. В случае принятия руководителем Роспотребнадзора, заместителем руководителя Роспотребнадзора решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

83. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Роспотребнадзором в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

84. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием официального сайта Роспотребнадзора и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

85. Направление ответов на обращения по электронной почте в случае направления их заявителем в Роспотребнадзор в форме электронного документа.

Особенности выполнения административных процедур

по обращениям, связанным с фактами коррупции в Роспотребнадзоре

86. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Роспотребнадзоре, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

87. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Роспотребнадзоре, Управлением делами Роспотребнадзора направляются руководителю Роспотребнадзора.

88. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Роспотребнадзоре, а также принятых по ним решений осуществляет Управление делами Роспотребнадзора.

Анализ обращений, поступивших в Роспотребнадзор

89. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица управлений Роспотребнадзора осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие управления Роспотребнадзора.

90. Информация об осуществлении структурными подразделениями Роспотребнадзора государственной услуги по рассмотрению обращений граждан ежегодно направляется в отдел по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора. Информация должна отражать основные вопросы обращений граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан.

91. Должностные лица отдела по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных, представленных территориальными органами и структурными подразделениями Роспотребнадзора.

92. Должностные лица отдела по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора ежемесячно подготавливают справку о рассмотрении письменных обращений граждан, содержащую следующую информацию:

а) перечень структурных подразделений Роспотребнадзора;

б) количество поступивших письменных обращений;

в) количество рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока);

г) количество находящихся на рассмотрении обращений (всего; с просроченным сроком исполнения).

93. Отдел по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года. Аналитическая записка по предоставлению Роспотребнадзором государственной услуги "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок" представляется руководителю Роспотребнадзора для последующего направления в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

94. Общий контроль за исполнением Административного регламента по предоставлению государственной услуги в Роспотребнадзоре осуществляет Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

95. Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется должностными лицами отдела по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора по каждому поручению о рассмотрении обращения граждан.

96. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

97. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется начальником структурного подразделения Роспотребнадзора, определенного в качестве ответственного исполнителя.

98. Отдел по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Роспотребнадзор из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации с контролем исполнения, обращений, имеющих поручения руководства Роспотребнадзора.

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, проставляется штамп "Контроль. Срок до ___".

99. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления отделом по работе с обращениями граждан, общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора ответов гражданам на их обращения или после представления территориальными органами Роспотребнадзора копий ответов на обращения граждан, направленных им на рассмотрение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

100. Должностные лица отдела по работе с обращениями граждан, с общественной приемной Управления делами Роспотребнадзора, структурных подразделений Роспотребнадзора проводят контроль по обращениям граждан в плановом или внеплановом порядке по факту поступления жалоб, обращений граждан.

101. Периодичность плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги территориальными органами Роспотребнадзора устанавливается планом организационных мероприятий Роспотребнадзора.

Периодичность плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги территориальными отделами территориальных органов Роспотребнадзора устанавливается планом организационных мероприятий территориальных органов Роспотребнадзора.

102. Должностные лица структурных подразделений Роспотребнадзора, принимающие участие в проведении выездных проверок территориальных органов Роспотребнадзора (в рамках осуществления внутриведомственного контроля), оказывают необходимую практическую помощь в рассмотрении обращений граждан, в том числе направленных для рассмотрения в территориальные органы Роспотребнадзора и находящиеся на контроле в соответствующих структурных подразделениях Роспотребнадзора.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Роспотребнадзора

103. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ Роспотребнадзора, должностного лица Роспотребнадзора в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

104. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (Роспотребнадзор или его территориальный орган), должностного лица Роспотребнадзора или его территориального органа, либо государственного служащего, решение и действие (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Роспотребнадзора или его территориального органа, должностного лица Роспотребнадзора или территориального органа;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Роспотребнадзора или его территориального органа, должностного лица Роспотребнадзора или его территориального органа.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

105. В досудебном порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Роспотребнадзора, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя:

в Роспотребнадзор на решение территориального органа Роспотребнадзора, действие (бездействие) должностного лица центрального аппарата Роспотребнадзора, территориального органа Роспотребнадзора;

руководителю территориального органа Роспотребнадзора на действие (бездействие) должностного лица территориального органа Роспотребнадзора, ответственного за предоставление государственной услуги;

в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации на решение, действие (бездействие) руководителя Роспотребнадзора.

106. Жалоба, поступившая в Роспотребнадзор или его территориальный орган, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Роспотребнадзора или его территориального органа, должностного лица Роспотребнадзора или его территориального органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

107. По результатам рассмотрения жалобы Роспотребнадзор принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Роспотребнадзором или его территориальным органом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

108. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 107 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

109. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

110. Создание и функционирование федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования регулируются федеральными законами и правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Вложенные файлы

 [Приложение 1](#) (gif, GIF, 275 Кб)

 [Приложение 2](#) (gif, GIF, 44 Кб)