

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом ФБУН ЕМНЦ ПОЗРПП
Роспотребнадзора
от 05.03.2026 г. № 35-н/г

РЕГЛАМЕНТ
организации и проведения личного приема
в ФБУН ЕМНЦ ПОЗРПП Роспотребнадзора

Екатеринбург, 2026

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент организации и проведения личного приема (далее - Регламент) в Федеральном бюджетном учреждении науки Екатеринбургский медицинский-научный центр профилактики и охраны здоровья рабочих промпредприятий» Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Центр), разработан в соответствии с положениями ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкции по работе с обращениями граждан и организаций в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утв. приказом Роспотребнадзора от 14.04.2023 г. № 200.

1.2. Регламент регулирует отношения, связанные с организацией личного приема граждан в Центре, порядок рассмотрения полученных во время личного приема письменных и устных обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Для представителей хозяйствующих субъектов порядок личного приема аналогичен порядку, утвержденному настоящим Регламентом.

1.4. Регламент является локальным нормативным актом, соблюдение его требований обязательно для всех работников Центра.

2. Правила организации личного приема

2.1. Личный прием граждан в Центре осуществляется директором, заместителем директора по развитию, заместителем директора по административно – хозяйственной части, помощником директора по развитию, главным врачом. Запись на прием осуществляется в соответствии с компетенцией должностных лиц, уполномоченных на проведение приема.

2.2. График приема граждан (приложение № 1 к Регламенту) составляется ежеквартально, согласуется лицами, уполномоченными на осуществление личного приема, утверждается директором и размещается на информационных стендах Центра.

2.3. Предварительная запись на личный прием обязательна.

2.4. Подготовку к личному приему граждан осуществляет секретарь директора, а именно:

- записывает на прием, уточняя контактные данные для подтверждения записи;

- на основании полученных контактных данных, не позднее, чем за три рабочих дня до назначенной даты, уведомляет заявителя о месте, дате и времени приема посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, позволяющими подтвердить факт уведомления;

- информирует заявителя о необходимости иметь при себе документ, удостоверяющий личность;
- по поручению лица, которое проводит прием, приглашает руководителей структурных подразделений для участия в приеме;
- информирует заявителя о переносе даты приема по уважительной причине.

2.5. Обращение гражданина о личном приеме должно соответствовать следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не может быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Центра;

- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

2.6. В случае, если обращение гражданина о личном приеме не соответствует требованиям п. 2.5. настоящего Регламента, гражданину может быть отказано в приеме с указанием причины отказа. Если основанием для отказа является не относящийся к компетенции Центра вопрос, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.7. Материалы к личному приему граждан, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты его проведения, представляются лицу, уполномоченному на проведение приема, руководителем структурного подразделения, по направлению деятельности которого назначен прием.

2.8. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и другие уважительные причины) должностного лица, осуществляющего прием, к которому записан гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

3. Порядок проведения личного приема

3.1. Обеспечивает проведение приема и правовое сопровождение — начальник юридического отдела или сотрудник, исполняющий его обязанности:

- сопровождает на прием;
- регистрирует информацию о личном приеме в журнале;
- удостоверяет личность заявителя на основании предъявленного документа;
- заполняет карточку личного приема (приложение № 2 к Регламенту);
- контролирует время длительности приема;
- контролирует исполнение письменного обращения, принятого в ходе личного приема.

3.2. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется с учетом категории льгот, состояния здоровья обратившегося, даты и времени обращения посетителя.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.4. 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.

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем вносится соответствующая запись в карточку личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в течение 3 дней и рассмотрению в течение 30 дней с даты регистрации.

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

3.8. Лица в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического опьянения, имеющие неопрятный внешний вид на прием не допускаются.

3.9. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

4. Заключительные положения

4.1. Регламент вводится в действие с даты утверждения приказом директора. Аналогичный порядок действует при внесении изменений и дополнений.

4.2. Оригинал Регламента хранится в юридическом отделе, копия - в приемной директора.