



ФЕДЕРАЛЬНАЯ АНТИМОНОПОЛЬНАЯ СЛУЖБА

П Р И К А З

04.09.2013

№ 561/13

Москва

**Об утверждении положения об Общественной приемной
Федеральной антимонопольной службы**

В целях повышения информированности граждан о деятельности
Федеральной антимонопольной службы

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение об Общественной приемной Федеральной
антимонопольной службы согласно приложению к настоящему приказу.

2. Управлению общественных связей (И.В. Кашунина) организовать работу,
обеспечить информационное сопровождение и контроль за деятельностью
Общественной приемной Федеральной антимонопольной службы.

3. Начальникам структурных подразделений центрального аппарата ФАС
России обеспечить направление государственных гражданских служащих в
должности не ниже заместителя начальника отдела для дежурства в
Общественной приемной Федеральной антимонопольной службы в соответствии
с графиком, утверждаемым руководителем Федеральной антимонопольной
службы.

4. Контроль исполнения настоящего Приказа оставляю за собой.

Временно исполняющий
обязанности руководителя



А.Ю. Цариковский

УТВЕРЖДЕНО
приказом ФАС России
от 09.09.2013 № 561/13

ПОЛОЖЕНИЕ
об Общественной приемной
Федеральной антимонопольной службы

I. Общие положения

1.1. Общественная приемная (далее - Приемная) Федеральной антимонопольной службы (далее - ФАС России) выполняет консультативно-разъяснительную функцию путем:

рассмотрения устных обращений и электронных сообщений граждан, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц и общественных организаций (далее - граждан) в соответствии с графиком работы Приемной;

организации и проведения личного приема граждан государственными гражданскими служащими (далее - гражданский служащий) структурных подразделений центрального аппарата ФАС России в помещении Приемной в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем ФАС России.

1.2. Приемная входит в состав Управления общественных связей ФАС России. Информационное сопровождение, организацию работы и контроль за деятельностью Приемной осуществляет начальник Управления общественных связей ФАС России.

1.3. В своей деятельности Приемная руководствуется Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Положением о ФАС России, нормативными правовыми актами ФАС России, Положением об Управлении общественных связей Федеральной антимонопольной службы и настоящим Положением.

II. Основные задачи Приемной

2.1. Повышение информированности граждан о деятельности ФАС России.

2.2. Повышение открытости, прозрачности деятельности ФАС России.

2.3. Оказание территориальным органам ФАС России методической помощи по работе с обращениями граждан.

2.4. Формирование имиджа ФАС России, как открытого и эффективного федерального органа исполнительной власти.

2.5. Проведение в устной форме и в форме электронных сообщений консультационной работы с гражданами по следующим вопросам:

о входящем номере, под которым зарегистрировано заявление, жалоба, материалы в системе делопроизводства;

о компетенции и полномочиях ФАС России;

о деятельности ФАС России;

о нормативных правовых актах, на основании которых ФАС России исполняет государственные функции (услуги);

о требованиях к заверению документов и сведений при подаче их в ФАС России;

о месте размещения на официальном сайте ФАС России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт ФАС России) справочных материалов по вопросам исполнения государственной функции.

2.6. Организация и проведение приема граждан гражданскими служащими структурных подразделений центрального аппарата ФАС России в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем ФАС России, по вопросам, указанным в абзацах 2-6 пункта 2.5 настоящего Положения.

2.7. Проведение анализа и обобщения поступившей в Приемную информации по тематике обращений граждан в целях:

подготовки отчета по результатам рассмотрения обращений граждан начальнику Управления общественных связей ФАС России;

размещения сведений на официальном сайте ФАС России (www.fas.gov.ru) о работе Приемной и информации о часто задаваемых вопросах;

III. Полномочия Приемной

3.1. Рассматривает устные обращения граждан по телефону или в ходе личного приема.

3.2. Ведет запись на прием к государственным служащим структурных подразделений центрального аппарата ФАС России, осуществляющим консультации в Приемной в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем ФАС России.

3.3. Ведет учет обращений граждан в ходе личного приема по утвержденной форме (Приложение № 1 к настоящему Положению). Учетные карточки личного приема за истекший календарный год хранятся в Приемной и по истечении срока хранения уничтожаются.

3.4. Ведет в электронном виде журнал учета обращений граждан, содержащий сведения о количестве поступивших в Приемную обращений, тематике, контактной информации гражданина, другую необходимую для организации учета и анализа информацию (Приложение № 2 к настоящему Положению).

3.5. Размещает информацию о деятельности ФАС России на информационном стенде и в местах ожидания для посетителей в помещении Приемной.

3.6. Готовит типовые ответы на часто задаваемые вопросы граждан в целях размещения их на официальном сайте ФАС России (www.fas.gov.ru). Типовые ответы должны быть завизированы начальниками структурных подразделений центрального аппарата ФАС России.

3.7. Готовит ежемесячный, ежеквартальный, полугодовой, годовой отчеты о рассмотрении обращений граждан в Приемной.

3.8. На основе анализа обращений граждан готовит предложения отделу общественных связей Управления общественных связей ФАС России по освещению в средствах массовой информации актуальных проблем по вопросам деятельности ФАС России.

3.9. Для осуществления своих полномочий Приемная имеет право: давать разъяснения и справочную информацию гражданам о деятельности ФАС России;

запрашивать и использовать в своей работе необходимую информацию от структурных подразделений центрального аппарата и территориальных органов ФАС России;

по согласованию с заместителем начальника управления, начальником отдела структурного подразделения центрального аппарата ФАС России привлекать гражданских служащих структурных подразделений

центрального аппарата ФАС России для проведения консультаций граждан о деятельности ФАС России.

IV. Организация работы Приемной

4.1. Руководство Приемной осуществляет начальник Управления общественных связей ФАС России:

определяет порядок работы Приемной;

организует работу гражданских служащих, обеспечивающих работу Приемной;

несет персональную ответственность за качественное выполнение возложенных на Приемную задач и полномочий;

взаимодействует со структурными подразделениями центрального аппарата ФАС России для выполнения поставленных задач;

оказывает методическую помощь территориальным органам ФАС России в организации работы их Общественных приемных;

подготавливает руководителю ФАС России предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан, а также по совершенствованию деятельности ФАС России.

4.2. График работы Приемной:

День недели	Часы работы	Перерыв
Понедельник — четверг	09.00 — 18.00	13.00 — 14.00
Пятница	09.00 — 16.45	12.00 — 13.00
Суббота, воскресенье	Выходной день	

График работы Приемной может изменяться в целях повышения эффективности работы Приемной (с предварительным информированием на официальном сайте ФАС России).

4.3. Гражданский служащий Приемной обязан:

указать свои фамилию, имя, отчество и должность на табличке, размещенной на рабочем месте;

соблюдать правила культуры речи и делового этикета;

руководствоваться и соблюдать положения Этического кодекса гражданских служащих ФАС России, утвержденного Приказом ФАС РФ от 25.02.2011 № 139;

ежедневно регистрировать обращения граждан в журнале приема граждан и учетных карточках личного приема;

принимать меры для полного разрешения поставленных вопросов собственными силами и (или) силами гражданских служащих центрального аппарата и территориальных органов ФАС России;

вносить содержание устного обращения гражданина в учетную карточку личного приема граждан в ходе проведения личного приема. 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, о чем в учетной карточке делается соответствующая запись;

разъяснить гражданину его право на письменное обращение в ФАС России и порядок такого обращения в случае, если ответ на поставленные гражданином вопросы не может быть дан устно;

разъяснить гражданину его право на обращение в иные органы государственной власти или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией в случае, если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию ФАС России.

4.4. Контроль качества работы Приемной:

в помещении Приемной должна быть размещена урна для голосования; на рабочем месте гражданского служащего Приемной должны быть размещены карточки оценки уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления разъяснений и справочной информации;

гражданский служащий Приемной обязан предложить гражданину оценить проведенную консультацию;

результат оценки проведенных консультаций ежеквартально предоставляется руководителю Приемной.

4.5. Помещение Приемной:

должно отвечать требованиям, указанным в Приложении № 3 к настоящему Положению;

должно быть свободным для посещения гражданами (без предварительного заказа пропуска).

Учетная карточка личного приема граждан в Приемной

Учетная карточка личного приема № _____

Дата приема «__» _____ 20__ год

Время ____ ч. мин. ____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

ФИО _____

Социальное положение _____

Субъект РФ _____

Контактный телефон _____

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1.	
(содержание вопроса, поставленного в обращении)	(код вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)
2.	
(содержание вопроса, поставленного в обращении)	(код вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)
3.	
(содержание вопроса, поставленного в обращении)	(код вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

Структурное подразделение ФАС _____

ФИО сотрудника _____

Должность _____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:1. _____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов)2. _____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов)3. _____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов)_____
(подпись посетителя)_____
(ФИО посетителя)

Требования к оформлению помещения Приемной

1. Помещение Приемной должно быть светлым, просторным, обустроенным и оснащенным для оказания квалифицированной помощи, пришедшим на прием гражданам.

2. В помещении Приемной должна быть предусмотрена зона для размещения граждан, ожидающих своей очереди на прием к гражданским служащим ФАС России (столы, стулья).

3. В процессе ожидания граждане должны иметь возможность ознакомиться с информационными материалами ФАС России и в случае необходимости забрать их с собой.

4. В помещении Приемной на информационном стенде, а также в месте ожидания для посетителей размещается следующая информация:

контактная информация:

адрес и номера телефонов ФАС России,

адреса официального сайта ФАС России и представительств ФАС в социальных сетях,

структура ФАС России и сведения о руководителе;

информация о полномочиях и функциях ФАС России (законы и другие нормативные акты);

порядок обращения в ФАС России, образцы обращений;

административные регламенты ФАС России;

информация о деятельности ФАС России (пресс-релизы);

график дежурств структурных подразделений ФАС России в Приемной;

другая открытая к доступу информация.