



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)**

П Р И К А З

14.04.2023

№ 200

Москва

Об утверждении Инструкции
по работе с обращениями граждан
в Роспотребнадзоре

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», пункта 7 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322, Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452, в целях совершенствования работы с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридических лиц, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан и организаций в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (приложение).
2. Руководителям структурных подразделений центрального аппарата Роспотребнадзора, руководителям территориальных органов и подведомственных



организаций обеспечить ознакомление с Инструкцией сотрудников Роспотребнадзора и неукоснительное исполнение положений Инструкции.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



А.Ю. Попова

Приложение
УТВЕРЖДЕНА
приказом Роспотребнадзора
от « 14 » 04.2023 № 200

Инструкция
по работе с обращениями граждан и организаций
в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека

I. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), подпунктом 5.12 пункта 5 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322, Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452, иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Настоящая Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Роспотребнадзоре обращений граждан (далее - обращения граждан), иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также порядок личного приема граждан в Роспотребнадзоре.

3. Индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан, а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности Роспотребнадзора, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан подлежат обязательному рассмотрению.

4. Настоящая Инструкция не распространяется на рассмотрение:

- жалоб на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- обращений государственных органов и органов местного самоуправления, иностранных государств, а также международных организаций;



- запросы, о предоставлении информации о деятельности Роспотребнадзора;
- заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;
- подлежащих рассмотрению в судебном порядке заявлений, ходатайств и жалоб;
- обращений, содержащих сведения, отнесенные законодательством Российской Федерации к государственной тайне;
- обращений с пометкой "для служебного пользования";
- писем, содержащих приглашения, поздравления, соболезнования и иную информацию, не являющуюся предложением, заявлением или жалобой;
- писем, поступающих по электронной почте, кроме обращений, направляемых заявителями посредством заполнения специальной электронной формы, размещенной на официальном сайте Роспотребнадзора в разделе "Обращения граждан" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт Роспотребнадзора).

5. Рассмотрение обращений граждан в Роспотребнадзоре осуществляется с использованием системы электронного документооборота (далее – СЭД Роспотребнадзора).

6. При рассмотрении обращения гражданина сведения, содержащиеся в обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, не подлежат разглашению. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителей структурных подразделений центрального аппарата Роспотребнадзора, руководителей и заместителей руководителей территориальных органов и подведомственных организаций Роспотребнадзора.

8. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9. Основные термины, используемые в Инструкции.

В Инструкции используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения



обращений граждан Российской Федерации":

1) обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

II. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений граждан

10. Письменные обращения в центральный аппарат Роспотребнадзора направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу: Вадковский переулок, дом 18, строения 5 и 7, город Москва.

Письменные обращения принимаются в центральном аппарате Роспотребнадзора по следующему графику:

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.

11. Письменные обращения в территориальный орган, подведомственное учреждение Роспотребнадзора направляются по соответствующим адресам,

сведения о которых, а также телефонные номера которых размещены на сайте Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.rosпотребнадзор.ru.

12. В письменном обращении в обязательном порядке должно быть указано либо наименование государственного органа, в которые направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личная подпись и дата, излагается суть заявления, жалобы или предложения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов граждан прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

13. Интернет-обращения в форме электронного документа направляются в Роспотребнадзор путем заполнения специальной электронной формы, размещенной на официальном сайте Роспотребнадзора в разделе "Обращения граждан" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <http://petition.rosпотребнадзор.ru/petition/>.

При заполнении данной формы заявитель имеет возможность выбора адресования обращения – в центральный аппарат или в территориальный орган и подведомственное учреждение соответственно.

Для подачи обращений в форме электронных документов применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для подготовки письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение.

В обращении граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если заявитель пожелает получить ответ в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменном виде.

Ввиду особенностей обработки больших потоков информации размер электронного обращения не может превышать 4000 знаков; обращение может содержать вложенные материалы и документы в виде архивного файла; для вложений допустимы следующие форматы файлов: docx, xlsx, pptx, txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov (иные форматы файлов не рассматриваются) и следующие типы архивов: zip и rar.

Портал для подачи обращений граждан не гарантирует отправку при превышении размера файла более 15 Мб.



14. Информирование о факте поступления обращения в центральный аппарат Роспотребнадзора, его регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Роспотребнадзора, ответственного за исполнение, осуществляется, отделом по работе с обращениями граждан по информационно-справочной телефонной линии (499) 973 26 90:

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

пятница - с 12.45 до 16.00.

15. Справочная информация о контактных телефонах Роспотребнадзора, телефонах справочной службы, почтовом адресе, факсе, месте нахождения, а также информация о территориальных органах и подведомственных организациях размещается на сайте Роспотребнадзора.

16. Справочные, статистические и аналитические сведения, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Роспотребнадзора.

17. Информация о порядке личного приема граждан в Роспотребнадзоре, а также график приема граждан, размещается на официальном сайте Роспотребнадзора в разделе «Обращения граждан», а также на информационных стендах, находящихся в Общественной приемной Роспотребнадзора.

III. Порядок приема и регистрации обращений

18. Прием обращений граждан, поступивших в Роспотребнадзор или его территориальный орган почтовым отправлением, факсимильной связью или на официальный сайт Роспотребнадзора, осуществляют уполномоченные должностные лица Роспотребнадзора или его территориального органа в соответствии с утвержденным графиком работы.

19. Срок регистрации письменных обращений граждан составляет три дня с момента поступления в Роспотребнадзор, его территориальный орган или подведомственную организацию. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

20. Регистрация обращений граждан, поступивших в центральный аппарат Роспотребнадзора, производится должностными лицами отдела по работе с обращениями граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в СЭД Роспотребнадзора.

Регистрация обращений граждан, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора, производится уполномоченными должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора.

21. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с добавлением цифрового индекса согласно номенклатуре дел.



22. Электронные обращения, поступившие на Портал для подачи обращений граждан, распечатываются на бумажном носителе и дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

23. На обращениях граждан на лицевой стороне первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа Роспотребнадзора, подведомственного учреждения, регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

24. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в регистрационную форму вводится фамилия гражданина, указанная в обращении первой, и в адрес которого направляется ответ, при этом в СЭД проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

25. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются уполномоченному должностному лицу для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

В территориальных органах Роспотребнадзора прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю руководителя) территориального органа, подведомственной организации для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

IV. Рассмотрение обращений граждан

26. Обращения граждан, объединений граждан, юридических лиц, поступившие в Роспотребнадзор, его территориальный орган или подведомственную организацию, подлежат обязательному рассмотрению.

27. Обращения об обжаловании действия (бездействия) должностных лиц центрального аппарата, руководителей и заместителей территориальных органов Роспотребнадзора, руководителей подведомственных организаций направляются для рассмотрения руководителю Роспотребнадзора.

Обращения об обжаловании действий (бездействий) иных должностных лиц территориальных органов и подведомственных организаций направляются для рассмотрения руководителю территориального органа, подведомственной организации.

28. Обращения, которые ранее не поступали в центральный аппарат Роспотребнадзора и не направлялись в территориальный орган или подведомственную организацию, отделом по работе с обращениями граждан направляются на рассмотрение в соответствующий территориальный орган или подведомственную организацию с одновременным уведомлением об этом заявителя. Сопроводительное письмо подписывается должностным лицом, уполномоченным руководителем Роспотребнадзора.

29. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Роспотребнадзора, его территориальных органов, в течении семи дней со дня их регистрации направляются в соответствующие органы или



соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается заместителями руководителя Роспотребнадзора (в соответствии с распределением обязанностей) или иными уполномоченными лицами, в территориальном органе Роспотребнадзора – заместителями руководителя территориального органа (в соответствии с распределением обязанностей).

30. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

31. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

32. Не допускается рассмотрение жалобы гражданина должностным лицом или организацией, решение или действия (бездействия) которых обжалуются.

33. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 32 настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается соответствующими должностными лицами гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

34. В случае поступления обращения, содержащего предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращения, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

35. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, структурное подразделение Роспотребнадзора, территориальный орган Роспотребнадзора обязаны в течение 15 дней, если в документе уполномоченными лицами не установлен иной срок, представить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или

иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

36. В случае, если в указании по исполнению о рассмотрении обращения обозначено несколько исполнителей, ответственным исполнителем является структурное подразделение или его должностное лицо, указанное в поручении первым. Подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, соисполнителям направляется посредством СЭД Роспотребнадзора.

37. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю в срок не более половины срока, отведенного на исполнение.

38. В проекте ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись соответствующему уполномоченному должностному лицу.

39. Ответ гражданину оформляется письмом.

Перед подписанием письма, содержащего ответ на обращение гражданина, в случае отсутствия письменных предложений соисполнителей, проект ответа визируется соответствующим структурным подразделением – соисполнителем рассмотрения обращения без замечаний по существу ответа.

40. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

41. Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководителями структурных подразделений Роспотребнадзора, готовятся за подписью руководства Роспотребнадзора.

42. Перед направлением ответов гражданам на подпись уполномоченным должностным лицам исполнитель проверяет правильность оформления письма, правильность написания адреса, фамилии и инициалов гражданина, наличие приложений, виз всех соисполнителей.

43. При подготовке ответа гражданину за подписью заместителей руководителя Роспотребнадзора и адресованных в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, Правительство Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации, Генеральную прокуратуру Российской Федерации проект ответа в обязательном порядке визируется отделом по работе с обращениями граждан и статс-секретарем – заместителем руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

44. Ответственный исполнитель, получивший обращение с указанием (резолуцией) по исполнению, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего исполнения обращения. В указании по исполнению указывается срок подготовки проекта ответа заявителю. Ответственный исполнитель имеет право самостоятельно запросить информацию в структурных подразделениях Роспотребнадзора.

45. Руководитель структурного подразделения Роспотребнадзора, получивший поручение о рассмотрении обращения, в случае отсутствия в обращении вопросов, относящихся к компетенции структурного подразделения, в

течении трех дней, в по срочным и оперативным – незамедлительно, в СЭД Роспотребнадзора направляет должностному лицу, вынесшего указание по исполнению, служебную записку, в которой указывает причины возврата и наименование структурного подразделения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

46. В случае нарушения установленного порядка внесения изменений в резолюцию, передача такого обращения по принадлежности не производится, в структурное подразделение – ответственный исполнитель готовит заявителю ответ на основании информации, запрошенной из структурного подразделения, в полномочия которого входит решение вопросов, содержащихся в обращении.

47. Структурное подразделение, получившее на рассмотрение обращение по новой резолюции уполномоченного должностного лица, в течении трех дней принимает решение по работе с обращением.

48. Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей фиксируется в регистрационно-контрольной карточке обращения в СЭД Роспотребнадзора отделом по работе с обращениями граждан.

49. При наличии разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Роспотребнадзора в соответствии с распределением полномочий между заместителями руководителя Роспотребнадзора.

50. Не допускается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчеркивания и выделение цветом отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

Вносить пометки, подчеркивания и выделение цветом отдельных участков текста в отсканированном образе обращения, прикрепленного к регистрационно-контрольной карточке в СЭД Роспотребнадзора, не допускается.

51. Обращения, поступившие в Роспотребнадзор по вопросам, относящимся к компетенции его территориальных органов, направляются уполномоченными должностными лицами в соответствующие территориальные органы для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

52. Ответ заявителю подписывается руководителем территориального органа или его заместителем в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

53. В целях обеспечения контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан уполномоченные должностные лица Роспотребнадзора могут запрашивать в территориальных органах копии ответов на них.

54. Обращения, поступившие в территориальный орган по вопросам, относящимся к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, направляются в Роспотребнадзора для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты регистрации обращения в территориальном органе.

55. Руководитель (заместитель руководителя) территориального органа Роспотребнадзора в день регистрации или на следующий рабочий день принимает



организационное решение о порядке рассмотрения обращений граждан. В указании по исполнению руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Роспотребнадзора указывается срок подготовки проекта ответа гражданину.

56. В территориальных органах Роспотребнадзора, в случае если в указании по исполнению обозначено несколько должностных лиц – исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), соисполнители получают копии обращения в СЭД Роспотребнадзора. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю в срок не более половины времени, отведенного на исполнение.

57. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии решения к рассмотрению;
- о передаче обращения в другой государственный орган по принадлежности;
- о возвращении обращения заявителю.

58. Регистрация ответов на обращения граждан и организаций осуществляется в отделе по работе с обращениями граждан.

59. Отправка ответов на обращения граждан и организаций осуществляется после снятия с контроля отделом по работе с обращениями граждан в соответствии с установленным порядком.

60. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

61. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Роспотребнадзор в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Роспотребнадзор в письменном виде, должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в Роспотребнадзоре и (или) его территориальных органах.

62. Кроме того, на поступившее в Роспотребнадзора обращение, содержащее предложение, заявление или жалобы, которые затрагиваются интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

63. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, в котором обжалуется судебное решение, не возвращается.



64. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными ГОСТ Р 7.0.9702016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», и должны содержать, в том числе, следующие реквизиты:

- дата документа;
- регистрационный номер документа;
- сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес);
- текст документа (ответы на поставленные вопросы);
- подпись уполномоченного лица (полное наименование должности лица, подписавшего документ, личная подпись, расшифровка подписи (инициалы, фамилия. В случае подписания документа электронной подписью, документ должен содержать сведения о сертификате ключа электронной подписи лица, подписавшего документ;
- отметка об исполнителе (фамилия, имя и отчество исполнителя и номер его телефона).

65. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

66. Ответы на обращения граждан подписываются уполномоченными должностными лицами Роспотребнадзора, в соответствии со своими должностными полномочиями.

67. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в обращении указана первой.

68. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

69. При получении письменного обращения, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов их семей, Роспотребнадзор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

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

71. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.



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

73. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, Роспотребнадзор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по указанному вопросу. При этом гражданину направляется ответ, в котором обосновывается причина прекращения переписки.

74. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается Роспотребнадзором в порядке, установленным настоящей инструкцией.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан

75. Письменные и электронные обращения граждан рассматриваются в течении тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

76. В случае направления Роспотребнадзором или его территориальным органом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданина структурное подразделение – ответственный исполнитель уведомляет гражданина.

VI. Личный прием граждан

77. Личный прием граждан осуществляется руководителем Роспотребнадзора, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений.

78. График приема граждан утверждается руководителем Роспотребнадзора и размещается на официальном сайте Роспотребнадзора и на информационном стенде по месту приема граждан в Роспотребнадзоре по адресу: г. Москва, Вадковский пер., д.18, стр.5 и 7.

79. Личный прием в территориальных органах, подведомственных учреждениях Роспотребнадзора осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденного руководителем соответствующего территориального органа, подведомственной организации.

Графики приема граждан размещаются на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора и на информационных стендах по месту нахождения территориальных органов Роспотребнадзора.

80. Личный прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. В помещении для работы с гражданами на



информационных стендах размещаются основные нормативные правовые акты, регламентирующие полномочия и сферу деятельности Роспотребнадзора, а также нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан.

81. Для ожидающих приема граждан и заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями и столами для возможности оформления документов. В этих местах также необходимо обеспечить возможность реализации права на личный прием для лиц с ограниченными физическими возможностями. При необходимости граждане обеспечиваются писчей бумагой, авторучками.

82. Личный прием граждан руководителем Роспотребнадзора осуществляется в приемной Правительства Российской Федерации, в соответствии с графиком, утвержденным Правительством Российской Федерации.

83. Личный прием в Роспотребнадзоре осуществляется заместителями руководителя Роспотребнадзора, руководителями структурных подразделений в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем Роспотребнадзора.

84. При необходимости для решения вопросов, поставленных гражданином, привлекаются сотрудники структурных подразделений Роспотребнадзора, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

85. Личный прием граждан в территориальных органах Роспотребнадзора осуществляется руководителями, заместителями руководителя и уполномоченными лицами в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителями территориальных органов Роспотребнадзора.

86. Информация о порядке личного приема граждан руководством Роспотребнадзора и руководителями территориальных органов размещается на официальных сайтах Роспотребнадзора и его территориальных органов.

87. Прием граждан руководством Роспотребнадзора и руководителями территориальных органов Роспотребнадзора осуществляется по предварительной записи.

88. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного документа или устного личного обращения.

89. Продолжительность личного приема одного заявителя составляет не более 30 минут.

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

91. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными (общеизвестными) и не требуют дополнительной проверки,



ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

92. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренным настоящей Инструкцией.

93. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, исчисляется с даты приема гражданина.

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

95. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Роспотребнадзоре осуществляется должностными лицами структурного подразделения Роспотребнадзора, его территориального органа, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан

96. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в территориальном органе, подведомственном учреждении Роспотребнадзора, осуществляются структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

VII. Единый консультационный центр

97. В целях консультирования граждан по вопросам санитарного законодательства, законодательства о защите прав потребителей, а также оперативного реагирования на нештатные ситуации, в Роспотребнадзоре организован Единый консультационный центр.

98. Функционирование Единого консультационного центра направлено на повышение доступности и качества консультирования населения, оперативного разрешения неблагоприятных ситуаций, своевременного перенаправления обращений в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

99. В соответствии с поручениями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Единый консультационный центр осуществляет рассмотрение и подготовку письменных ответов заявителям по типовым вопросам санитарного законодательства, связанными с распространением новой коронавирусной инфекции в Российской Федерации.

VIII. Подготовка отчетности и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан.

100. Работа с обращениями граждан в Роспотребнадзоре и его территориальных органах основывается на принципах гласности и открытости.

101. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в



целях своевременного в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законов интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Роспотребнадзора и его территориальных органов.

Данный анализ должен включать в себя:

- количество и характер обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах полномочий;
- количество и характер судебных споров, связанных с несоблюдением порядке рассмотрения обращений граждан, а также сведений о принятых по ним судебных решениях.

102. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

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

103. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Структурное подразделение Роспотребнадзора, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, еженедельно готовит справку о состоянии работы с обращениями граждан, содержащую следующую информацию:

- количество поступивших обращений граждан;
- количество рассмотренных структурными подразделениями Роспотребнадзора обращений граждан;
- количество находящихся на рассмотрении в структурных подразделениях Роспотребнадзора обращений граждан.