

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 20 января 2014 г. N 28

"Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека"

С изменениями и дополнениями от 28.06.2017:

В соответствии с **Федеральным законом** от 2 мая 2006 года 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; 2012, N 31, ст. 4470; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474) в целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальных органов, подведомственных учреждений приказываю:

1. Утвердить прилагаемую **Инструкцию** о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

2. Начальникам управлений и самостоятельных отделов центрального аппарата Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, руководителям территориальных органов и подведомственных учреждений Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обеспечить рассмотрение обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в строгом соответствии с требованиями **Федерального закона** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденной **пунктом 1** настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио руководителя

А. Попова

Зарегистрировано в Минюсте РФ 22 мая 2014 г.
Регистрационный N 32389

Приложение

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

(утв. **приказом** Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 20 января 2014 г. N 28)

С изменениями и дополнениями от 28.06.2017:

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений

граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Инструкция) устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Роспотребнадзор) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), а также порядок приема граждан в Роспотребнадзоре.

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений в Роспотребнадзоре распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с **Конституцией** Российской Федерации, **Федеральным законом** от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; постановлениями Правительства Российской Федерации **от 30 июня 2004 года N 322** "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 28, ст. 2899; 2006, N 22, ст. 2337; N 52 (3 ч.), ст. 5587; 2008, N 40, ст. 4548; N 46, ст. 5337; 2009, N 30, ст. 3823; N 33, ст. 4081; 2010, N 9, ст. 960; N 26, ст. 3350; 2011, N 14, ст. 1935; N 43, ст. 6079; N 44, ст. 6272; 2012, N 27, ст. 3729; 2013, N 5, ст. 405; N 22, ст. 2812; N 45, ст. 5822) и **от 28 июля 2005 года N 452** "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; N 46, ст. 5337; 2009, N 12, ст. 1443; N 19, ст. 2346; N 25, ст. 3060; N 47, ст. 5675; N 49 (ч. 2), ст. 5970; 2010, N 9, ст. 964; 2010, N 22, ст. 2776; N 40, ст. 5072; 2011, N 15, ст. 2131; N 34, ст. 4986; N 35, ст. 5092; 2012, N 37, ст. 4996; N 38, ст. 5102; N 53 (ч. 2), ст. 7958; 2013, N 13, ст. 1575); **приказом** Роспотребнадзора от 16 июля 2012 года N 762 "Об утверждении Регламента Роспотребнадзора" (зарегистрирован Минюстом России 10 сентября 2012 года, регистрационный N 25420).

1.4. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на начальников управлений центрального аппарата, руководителей и заместителей руководителя территориальных органов и подведомственных учреждений Роспотребнадзора.

1.5. Основные термины, используемые в Инструкции.

1.5.1. В инструкции используются следующие термины, предусмотренные **статьей 4** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 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. Предмет регулирования Инструкции

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

2.3.1. жалобы, направленные в соответствии с **Федеральным законом** от 27 июля 2010 года 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 (ч. 1), ст. 4587; N 49 (ч. 5), ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651; N 27, ст. 3477, ст. 3480; N 30 (ч.1), ст. 4084, N 51, ст. 6679, N 52 (ч. 1) ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009), на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

2.3.2 жалобы, поданные в соответствии с **постановлением** Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829), на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих;

2.3.3 запросы, направленные в соответствии с **Федеральным законом** от 9 февраля 2009 года 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; 2013, N 23, ст. 2870; N 51, ст. 6686; N 52 (ч. 1), ст. 6961) о предоставлении информации о деятельности Роспотребнадзора;

2.3.4 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;

2.3.5 обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения федеральных государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации **Федерального закона** от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 52 (ч.1), ст. 6228; 2011, N 29, ст. 4291; N 48, ст. 6730; 2012, N 50 (ч. 4), ст. 6954; N 53 (ч. 1), ст. 7605; 2013, N 19, ст. 2329; N 40 (ч. III), ст. 5031; N 52 (ч. 1), ст. 6961).

2.3.6 подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы.

III. Порядок приема и регистрация обращений

3.1. 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.

3.2. Письменные обращения в территориальный орган, подведомственное учреждение Роспотребнадзора направляются по соответствующим адресам, сведения о которых, а также телефонные номера и адреса электронной почты для направления письменных обращений которых размещены на сайте Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.rospotrebnadzor.ru.

В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в центральный аппарат Роспотребнадзора, осуществляется по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 13.00 до 17.00;
пятница	- с 12.45 до 16.00.

Информация о номерах телефонов Роспотребнадзора, а также его территориальных органов и подведомственных учреждений размещается на сайте Роспотребнадзора.

Информация об изменениях:

3.4. Обращения в форме электронных сообщений направляются в центральный аппарат Роспотребнадзора путем заполнения специальной электронной формы, размещенной на **официальном сайте** Роспотребнадзора в разделе "Обращения граждан" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>.

Обращения в форме электронных сообщений в территориальные органы, подведомственные учреждения Роспотребнадзора соответственно направляются путем заполнения специальной электронной формы, размещенной на официальном сайте территориального органа, подведомственного учреждения Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Обращения, поступившие в Роспотребнадзор или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

В обращении гражданин 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 ответ должен быть направлен 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 письменной форме.

3.5. Регистрация обращений осуществляется специалистами уполномоченных структурных подразделений, ответственных за организацию работы с обращениями.

Обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в Роспотребнадзор, территориальный орган, подведомственное учреждение или должностному лицу.

3.6. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа Роспотребнадзора, подведомственного учреждения, регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в Роспотребнадзор и его территориальные органы, подведомственные учреждения подлежат обязательному рассмотрению.

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

Обращения об обжаловании действия (бездействия) иных должностных лиц территориальных органов, подведомственных учреждений Роспотребнадзора направляются для рассмотрения руководителю территориального органа, подведомственного учреждения Роспотребнадзора.

4.3. Обращения, которые ранее не поступали в центральный аппарат Роспотребнадзора и не направлялись в территориальный орган или подведомственное учреждение Роспотребнадзора, структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями, в течение семи дней направляются с сопроводительным письмом, подписанным уполномоченным должностным лицом, определенным руководителем Роспотребнадзора, на рассмотрение в соответствующий территориальный орган или подведомственное учреждение Роспотребнадзора с одновременным уведомлением об этом заявителя.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Роспотребнадзора или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается заместителями руководителя Роспотребнадзора (в соответствии с распределением обязанностей) или иными уполномоченными на то лицами, в территориальном органе Роспотребнадзора - заместителями руководителя территориального органа (в соответствии с распределением обязанностей), в подведомственном учреждении Роспотребнадзора - заместителем руководителя учреждения (в соответствии с распределением обязанностей).

4.5. 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.

4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.7. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений, направляется в подразделение, указанное среди исполнителей первым. Копии этого

обращения иным подразделениям направляются структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями.

Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения.

4.8. В случае неправильного направления обращения структурное подразделение, его получившее, в срок не позднее трех дней с момента поступления передает его в структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, для передачи в соответствующее структурное подразделение по компетенции.

Передача производится на основании мотивированной резолюции начальника структурного подразделения, а при возникновении разногласий - по указанию одного из заместителей руководителя Роспотребнадзора, заместителя руководителя территориального органа, подведомственного учреждения Роспотребнадзора.

4.9. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения ответ направляется структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Копия ответа заверяется подписью начальника структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями, и соответствующей печатью.

Копии обращений приобщаются структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями, к основной переписке.

4.10. Контроль за рассмотрением обращений 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;
- снятие обращений с контроля.

4.11. Ответственность за ведение контроля возлагается на структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, и структурное подразделение Роспотребнадзора (его территориального органа, подведомственного учреждения), определенное в качестве ответственного исполнителя.

4.12. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями, ответа на обращение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

4.13. Поручения о рассмотрении обращений в территориальном органе, подведомственном учреждении Роспотребнадзора снимаются с контроля после направления ответов на обращения. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов на обращения.

4.14. Письменное обращение, поступившее в Роспотребнадзор территориальный орган, подведомственное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.15. В исключительных случаях, а также в случае направления Роспотребнадзором (его территориальным органом, подведомственным учреждением) 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 (заместитель руководителя) Роспотребнадзора или руководители (заместители руководителей) территориальных органов и подведомственных учреждений Роспотребнадзора вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.16. Ответ на обращение, подписанный руководителем Роспотребнадзора или его заместителем, руководителем территориального органа, подведомственного учреждения Роспотребнадзора или его заместителем, либо уполномоченным на то лицом направляется в соответствующее структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями для присвоения ему исходящего регистрационного номера.

На письменное обращение, поступившее в Роспотребнадзор (его территориальный орган, подведомственное учреждение) или должностному лицу, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Роспотребнадзор (его территориальный орган, подведомственное учреждение) или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.17. При регистрации на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации (число, месяц, год), индекс дела в соответствии с номенклатурой дел.

4.18. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, 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, с контролем исполнения, обращений, имеющих поручения руководства Роспотребнадзора.

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

4.19. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения Роспотребнадзора (его территориального органа, подведомственного учреждения), ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с проектом уведомления заявителю и материалов, обосновывающих принятие такого решения.

4.19.1. Руководитель Роспотребнадзора, заместитель руководителя Роспотребнадзора, руководитель территориального органа, подведомственного учреждения Роспотребнадзора или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.20. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.20.1. Ответ на обращения не дается, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

4.20.2. В случае, если 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 компетенцией.

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

4.20.4. 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.

4.21. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Роспотребнадзор (его территориальный орган, подведомственное учреждение) или соответствующему должностному лицу.

4.22. Принимаются к сведению, учитываются в статистических формах, информационных отчетах и подлежат списанию в дело структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями, и уведомлением гражданина о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

4.23. Гражданин по письменному заявлению имеет право 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.

Сотрудник Роспотребнадзора, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

V. Личный прием граждан в Роспотребнадзоре

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

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.

5.2. Личный прием граждан в территориальных органах, подведомственных учреждениях

Роспотребнадзора осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем соответствующего территориального органа, подведомственного учреждения Роспотребнадзора.

График приема граждан размещается на официальных сайтах соответствующих территориальных органов Роспотребнадзора и на информационных стендах по месту нахождения территориальных органов Роспотребнадзора.

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

5.4. 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.

5.5. Содержание устного обращения заносится в **журнал** личного приема граждан. 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 делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.7. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Роспотребнадзора или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.9. 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.

5.10. 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.

VI. Организация личного приема граждан уполномоченными должностными лицами Роспотребнадзора

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

Запись на личный прием и результаты приема ведутся в журнале, по форме согласно **приложению** к настоящей Инструкции.

6.2. Запись граждан на личный прием к руководителю Роспотребнадзора осуществляется помощниками руководителя Роспотребнадзора.

6.3. Обращение граждан о личном приеме у руководителя Роспотребнадзора рассматривается его помощником на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Роспотребнадзора;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

6.4. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится помощником до руководителя Роспотребнадзора для установления даты проведения личного приема.

6.5. Руководитель, при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на

прием, представленной помощником руководителя, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом Роспотребнадзора.

6.6. Запись на личный прием к заместителям руководителя Роспотребнадзора, начальникам структурных подразделений Роспотребнадзора (далее - должностное лицо) осуществляется сотрудником, ответственным за делопроизводство у заместителей руководителя Роспотребнадзора и начальников соответствующих структурных подразделений, на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и компетенции разрешения поставленных вопросов.

6.7. При записи на личный прием, сотрудник, производящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

6.8. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан должностные лица Роспотребнадзора вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других работников Роспотребнадзора.

6.9. До начала личного приема граждан уполномоченный сотрудник Роспотребнадзора предоставляет должностному лицу Роспотребнадзора список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их рассмотрения.

6.10. Должностное лицо Роспотребнадзора, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции Роспотребнадзора, касаются работы его органов, учреждений, или должностных лиц, направлены на совершенствование работы аппарата Роспотребнадзора, то вышеназванное должностное лицо принимает их к личному рассмотрению или адресует соответствующим должностным лицам Роспотребнадзора, руководителям структурных подразделений аппарата Роспотребнадзора для рассмотрения.

VII. Анализ рассмотрения обращений

7.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица Роспотребнадзора, территориальных органов и подведомственных учреждений осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

7.2. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, еженедельно готовит справку о рассмотрении письменных обращений, 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)

7.3. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий;
- в) количество и характер судебных споров, связанных с несоблюдением порядка рассмотрения обращений, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Начальники структурных подразделений Роспотребнадзора (его территориальных органов, подведомственных учреждений) организуют учет и анализ этих вопросов и подготавливают

предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

7.4. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями, обобщает результаты анализа обращений по итогам года и представляет проект соответствующего доклада руководителю Роспотребнадзора (его территориального органа, подведомственного учреждения).

**Приложение
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
приема граждан в Роспотребнадзоре,
утв. Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека
от 20 января 2014 г. N 28**

**ЖУРНАЛ
записи на личный прием***

Начат: " ____ " _____ 20 __ г.

Закончен: " ____ " _____ 20 __ г.

Количество записей: _____

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина, паспортные данные	Адрес регистрации, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема
1.					
2.					
.					
.					

* Журналы ведутся ответственными за организацию личного приема в соответствии с **главой 6** настоящей Инструкции