

## **Порядок рассмотрения обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления.**

Порядок рассмотрения обращения граждан в ФСТЭК России осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (редакция от 2 июля 2013 г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом ФСТЭК России от 2 июля 2014 г. № 79 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Федеральной службе по техническому и экспортному контролю» (зарегистрирован в Минюсте России 9 сентября 2014 г., регистрационный № 34007).

### **II. Рассмотрение обращений**

(извлечения из приказа ФСТЭК России от 2.07.2014 № 79)

15. Обращение, поступившее в ФСТЭК России (территориальный орган), рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

16. В исключительных случаях, а также в случае направления ФСТЭК России (территориальным органом) в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, директор ФСТЭК России (руководитель территориального органа) вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

17. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям ФСТЭК России (территориального органа), ответственным исполнителем является структурное подразделение, указанное в поручении первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы по подготовке ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии обращения.

18. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют при необходимости свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

19. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения ФСТЭК России

(территориального органа) поручение (в день получения или на следующий рабочий день) возвращается автору резолюции со служебной запиской, содержащей соответствующее обоснование.

Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей оформляется и учитывается должностным лицом службы документационного обеспечения ФСТЭК России (территориального органа).

20. Начальник структурного подразделения ФСТЭК России (территориального органа), получивший поручение, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения письменного обращения.

21. Получившее поручение должностное лицо структурного подразделения ФСТЭК России (территориального органа), ответственного за исполнение поручения (далее - исполнитель), при подготовке ответа на письменное обращение исполняет поручение в соответствии с резолюцией директора (заместителя директора) ФСТЭК России (руководителя (заместителя руководителя) территориального органа).

22. Резолюции директора (заместителя директора) ФСТЭК России (руководителя (заместителя руководителя) территориального органа), начальников структурных подразделений могут содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

23. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, то сообщается, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

24. При рассмотрении обращения, содержащего заявления, исполнитель выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несобвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

25. При рассмотрении обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

предлагает меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию предлагаемых мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

26. Ответ на обращение не дается, если:

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

текст письменного обращения не поддается прочтению. Такое обращение не направляется 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.

27. Если 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

существо поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

29. ФСТЭК России (территориальный орган) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

30. В случае принятия ФСТЭК России (территориальным органом) решения о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении.

31. Уполномоченные должностные лица ФСТЭК России (территориального органа) при рассмотрении обращений в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

32. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее трех рабочих дней до истечения срока исполнения поручения подготавливает

проект ответа гражданину, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего обращение в ФСТЭК России (территориальный орган). Ответ гражданину согласовывается в установленном порядке и направляется на подпись должностному лицу ФСТЭК России (территориального органа) в соответствии с резолюцией директора (заместителя директора) ФСТЭК России (руководителя (заместителя руководителя) территориального органа).

33. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

в случае принятия по результатам рассмотрения обращения правового акта, экземпляра принятого правового акта направляется гражданину. В этом случае подготовки специального ответа не требуется;

если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, указаны дата отправки, регистрационный номер письменного обращения.

34. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

35. При необходимости продления сроков исполнения поручения начальник структурного подразделения ФСТЭК России (территориального органа), ответственного за исполнение поручения, не позднее трех рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора (заместителя директора) ФСТЭК России (руководителя (заместителя руководителя) территориального органа) служебную записку с соответствующим обоснованием.

36. Директор (заместитель директора) ФСТЭК России (руководитель (заместитель руководителя) территориального органа) в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока исполнения поручения.

Гражданину, направившему обращение, не позднее трех рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

37. При поступлении письменного обращения гражданина на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и других органов государственной власти по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

38. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом ФСТЭК России (территориального органа), ответственным за рассмотрение письменного обращения, согласовывается:

начальником структурного подразделения ФСТЭК России (территориального органа), ответственного за рассмотрение письменного обращения, - в срок не более одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

начальником структурного подразделения ФСТЭК России (территориального органа), являющегося соисполнителем поручения, - в срок не более одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от структурного подразделения ФСТЭК России (территориального органа), ответственного за рассмотрение письменного обращения;

должностным лицом ФСТЭК России (территориального органа), ответственным за правовое обеспечение, при необходимости, - в срок до двух рабочих дней с момента получения проекта ответа от структурного подразделения ФСТЭК России (территориального органа), ответственного за рассмотрение письменного обращения.

39. Ответ на обращение гражданина подписывает директор (заместитель директора) ФСТЭК России либо уполномоченное на то лицо (руководитель (заместитель руководителя) территориального органа) в течение одного рабочего дня.

40. При направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, исполнитель готовит уведомление гражданину и представляет его на подпись уполномоченному должностному лицу ФСТЭК России (руководителю территориального органа).

41. Материалы, использованные при подготовке ответа, формируются в отдельное дело в соответствии с правилами делопроизводства в центральном аппарате ФСТЭК России (территориальном органе).

42. Должностное лицо структурного подразделения, ответственного за прием-отправку корреспонденции, проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер.

43. Ответы на обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением, по адресу электронной почты, указанному гражданином, а также могут размещаться на официальном сайте. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

44. В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

45. Зарегистрированный ответ на обращение гражданина, поступившее по электронной почте, по электронному адресу официального сайта в случае отсутствия почтового адреса направляется по адресу электронной почты,

указанному в обращении. На подлиннике ответа указываются дата и время отправления электронного образа ответа на обращение.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело, сформированное в соответствии с правилами делопроизводства.