



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ И ЭКСПОРТНОМУ КОНТРОЛЮ
(ФСТЭК России)**

П Р И К А З

«2 » июля 2014 г.

Москва

№79

**Об утверждении Инструкции
об организации рассмотрения обращений граждан и приема граждан
в Федеральной службе по техническому и экспортному контролю**

В целях определения сроков и последовательности рассмотрения обращений граждан, организации приема граждан и порядка взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Федеральной службы по техническому и экспортному контролю, ее территориальными органами и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятию по ним решений и подготовке ответов,

П Р И К А З Ы В А Ю:

Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан и приема граждан в Федеральной службе по техническому и экспортному контролю.

**ДИРЕКТОР ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ И ЭКСПОРТНОМУ КОНТРОЛЮ**

В.СЕЛИН

**Инструкция
об организации рассмотрения обращений граждан и приема граждан
в Федеральной службе по техническому и экспортному контролю**

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) (далее – обращения) граждан Российской Федерации (далее – граждане), организации личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений в Федеральной службе по техническому и экспортному контролю (далее – ФСТЭК России), управлениях ФСТЭК России по федеральным округам (далее – территориальные органы).

2. В порядке, определенном настоящей Инструкцией, рассматриваются обращения, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474).

3. Письменное обращение, составленное в свободной форме, должно содержать наименование ФСТЭК России (территориального органа), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение.

Гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4. Обращение гражданина, поступившее в ФСТЭК России (территориальный орган) в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование ФСТЭК России (территориального органа), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица ФСТЭК России (территориального органа), свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы.

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.

5. Поступившее в ФСТЭК России (территориальный орган) письменное обращение учитывается в структурном подразделении, ответственном за прием-отправку корреспонденции, в журнале учета поступивших документов и в течение одного рабочего дня передается вместе с конвертом на регистрацию в структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан.

6. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его проводится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

7. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются.

8. Перед вскрытием почтового отправления должностным лицом структурного подразделения, ответственного за прием-отправку корреспонденции, проверяется правильность адресования обращения. Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи. Также не вскрываются почтовые отправления с пометкой "лично", адресованные директору и заместителям директора ФСТЭК России (руководителю и заместителям руководителя территориального органа).

9. После вскрытия почтового отправления проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним.

В случае отсутствия письменного вложения или приложений к письменному вложению составляется акт, который подписывается должностным лицом, производившим вскрытие почтового отправления, и начальником структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан.

При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению.

Акт подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Оболочка почтового отправления хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения.

10. Обращение, поступившее по адресу электронной почты на официальный сайт ФСТЭК России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.fstec.ru (далее - официальный сайт), принимается ответственным должностным лицом с использованием программно-технических средств. Должностное лицо проверяет правильность адресования письменного обращения и передает его в течение одного рабочего дня на регистрацию в структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан.

11. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность его адресования и передает в течение одного рабочего дня на регистрацию в структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан.

12. Регистрационный номер обращения формируется из начальной буквы фамилии гражданина, направившего обращение, и порядкового номера обращения в текущем году.

На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются буквы "Кол".

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов указываются в штампе для обращений, который проставляется на первом листе обращения.

13. В книгу учета предложений, заявлений и жалоб, которая ведется в структурном подразделении, ответственном за работу с обращениями граждан, вносятся следующие данные:

дата регистрации обращения, регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, его адрес; краткое содержание (тематика) обращения;

структурное подразделение-исполнитель, структурное подразделение-соисполнитель;

срок исполнения;

отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;

реквизиты сопроводительного письма (в случае переадресации).

14. Начальник структурного подразделения ФСТЭК России (территориального органа), ответственного за работу с обращениями граждан, в зависимости от содержания обращения:

в день регистрации направляет обращение директору (заместителям директора) ФСТЭК России (руководителю (заместителям руководителя) территориального органа) для рассмотрения;

в течение трех рабочих дней со дня регистрации в соответствии с резолюцией директора (заместителя директора) ФСТЭК России (руководителя (заместителя руководителя) территориального органа) направляет обращение в структурное подразделение ФСТЭК России (территориального органа) для рассмотрения и ответа гражданину, направившему обращение;

в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФСТЭК России, в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

в течение семи дней со дня регистрации направляет копию обращения, содержащего вопрос, относящийся к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение.

II. Рассмотрение обращений

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 несколькими 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 несозвершении 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 существу 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 безосновательности 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.

III. Личный прием граждан

46. Организацию личного приема граждан в ФСТЭК России (территориальном органе) осуществляет структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, совместно со структурными подразделениями, в компетенцию которых входит решение поднимаемых гражданином вопросов.

Допускается прием по предварительной записи. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме.

Предварительная запись осуществляется уполномоченным сотрудником подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан при личном обращении гражданина или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи уполномоченный сотрудник уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

47. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции ФСТЭК России, осуществляется директором (заместителями директора) ФСТЭК России (руководителем (заместителями руководителя) территориального органа) или иными уполномоченными на то лицами.

48. Подготовка документов для приема граждан возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

49. Доведение информации о времени и месте приема до сведения граждан осуществляет структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан.

График приема граждан размещается на официальном сайте.

50. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема (приложение к настоящей Инструкции).

51. 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.

52. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. Содержание ответа отражается в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

53. В случае необходимости при ведении приема уполномоченными должностными лицами ФСТЭК России (территориального органа) могут быть приглашены работники структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов.

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

55. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ФСТЭК России, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

56. В случае если в ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении его обращения по причине того, что ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в карточке личного приема делается соответствующая запись.

IV. Контроль за рассмотрением обращений граждан

57. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ФСТЭК России (территориальном органе), осуществляются структурным подразделением, ответственными за работу с обращениями граждан.

58. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в ФСТЭК России (территориальном

органа), осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с настоящей Инструкцией.

59. Контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений ФСТЭК России (территориального органа) требований настоящей Инструкции и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений, осуществляют должностные лица, начальники структурных подразделений ФСТЭК России (территориального органа).

60. Контроль за соблюдением структурными подразделениями ФСТЭК России (территориального органа) порядка рассмотрения обращений осуществляется должностными лицами структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан, и включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- информирование структурных подразделений, определенных в качестве ответственных исполнителей, об истечении установленных сроков рассмотрения письменных обращений;
- снятие письменных обращений с контроля.

61. Периодичность осуществления контроля устанавливается директором ФСТЭК России (руководителем территориального органа).

Приложение
к Инструкции ФСТЭК России об организации
рассмотрения обращений граждан и приема граждан в
Федеральной службе по техническому и экспортному
контролю, утвержденной приказом ФСТЭК России
от «2» июля 2014 г. № 79

Рекомендуемый образец

Лицевая сторона

Алфавитный учет: _____

Дата приема: «__» _____ 20__ г.

Форма обращения:

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Фамилия _____

Имя _____ **Отчество** _____

Адрес проживания _____

Паспортные данные _____
(место и дата получения)

Содержание обращения _____

Дополнительные материалы на _____ листах.

Лицо, проводившее прием _____
(должность, Ф.И.О.)

Оборотная сторона

Принятое решение по обращению _____

Принято письменное обращение, регистрационный № _____ .

Письменное обращение перенаправлено _____

«__» _____ 20__ г.

Примечание _____

