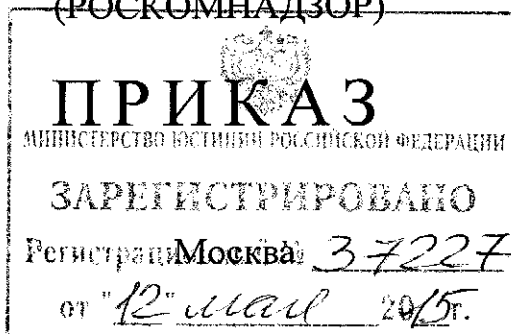




МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ,  
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
(РОСКОМНАДЗОР)



10.02.2015

№ 13

**Об утверждении Инструкции по работе  
с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в  
Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий  
и массовых коммуникаций и ее территориальных органах**

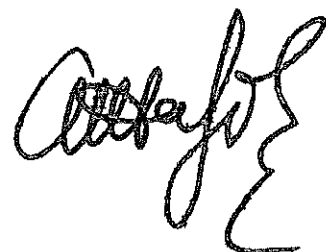
В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638), Положением о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 228 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 12, ст. 1431; 2010, № 13, ст. 1502; № 26, ст. 3350; 2011, № 3, ст. 542; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935; № 21, ст. 2965; № 40, ст. 5548; № 44, ст. 6272; 2012, № 20, ст. 2540; № 39, ст. 5270; № 44, ст. 6043; 2013, № 45, ст. 5822; 2014, № 47, ст. 6554), Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49, ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131;

№ 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996; № 38, ст. 5102; № 53, ст. 7958; 2013, № 13, ст. 1575), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах (далее – Инструкция).

2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

Руководитель



А.А. Жаров

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Федеральной службы  
по надзору в сфере связи, информационных  
технологий и массовых коммуникаций  
от 10.02.2015 № 13

**ИНСТРУКЦИЯ  
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН,  
ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ  
В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ СВЯЗИ, ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
И ЕЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Инструкция Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее – Инструкция) определяет последовательность исполнения управленческих процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок и формы взаимодействия между должностными лицами Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, структурными подразделениями центрального аппарата Роскомнадзора, должностными лицами территориальных органов Роскомнадзора и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятии решений и подготовке ответов.

2. Прием и рассмотрение обращений осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, № 237);  
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; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 47, ст. 6554);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52 (1 ч.), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52 (ч. 1), ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701; 2013, № 14, ст. 1651; № 30 (ч. I), ст. 4038; № 51, ст. 6683; 2014, № 23, ст. 2927; № 30 (ч. I), ст. 4217);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30 (ч. 1), ст. 4600; 2012, № 31, ст. 4328; 2013, № 14, ст. 1658; № 23, ст. 2870; № 27, ст. 3479; № 52 (ч. I), ст. 6961, ст. 6963; 2014, № 19, ст. 2302; № 30 (ч. I), ст. 4223);

Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; № 27, ст. 3880; 2012, № 29, ст. 3988; 2013, № 14, ст. 1668; № 27, ст. 3463, ст. 3477; 2014, № 26 (ч. I), ст. 3390);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Типовым регламентом взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 (Собрание законодательства Российской Федерации 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060, № 41, ст. 4790; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996; № 38, ст. 5102);

Положением о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2009 г. № 228 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 12, ст. 1431; 2010, № 13, ст. 1502; № 26, ст. 3350; 2011, № 3, ст. 542; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935; № 21, ст. 2965; № 40, ст. 5548; № 44, ст. 6272; 2012, № 20, ст. 2540; № 39, ст. 5270; № 44, ст. 6043; 2013, № 45, ст. 5822; 2014, № 47, ст. 6554);

постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах

исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

Регламентом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 6 апреля 2010 г. № 213 (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 11 мая 2010 г., регистрационный № 17156).

3. Положения настоящей Инструкции распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами.

4. В центральном аппарате Роскомнадзора и его территориальных органах работа с обращениями граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и ведется по принципу смешанного делопроизводства как в бумажном, так и в электронном виде.

5. Организационно-методическое обеспечение рассмотрения обращений граждан осуществляется: в центральном аппарате Роскомнадзора – отделом документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан; в территориальных органах Роскомнадзора – отделами, в положениях о которых закреплена данная функция.

6. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на заместителей руководителя Роскомнадзора и руководителей территориальных органов Роскомнадзора.

Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях несут начальники управлений и отделов Роскомнадзора.

7. Должностные лица Роскомнадзора и его территориальных органов несут персональную ответственность за своевременность подготовки ответов и полноту рассмотрения обращений, находящихся у них на рассмотрении.

8. Работа с обращениями граждан в центральном аппарате и территориальных органах основывается на принципах гласности и открытости.

## **II. ОФОРМЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

9. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование

Роскомнадзора, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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.

10. Обращение гражданина, поступившее в Роскомнадзор в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование Роскомнадзора, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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, 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.

11. На личном приеме должностным лицом Роскомнадзора гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

12. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для начала Роскомнадзором процедуры рассмотрения обращения, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

13. Оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений граждан законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

14. Ответ на обращение гражданина по существу не дается в следующих случаях:

14.1. В обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

14.2. В обращении обжалуется судебное решение (обращение в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения).

14.3. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

14.4. Текст обращения не поддается прочтению (обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению).

14.5. В обращении гражданина содержится вопрос, на который Роскомнадзором неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель Роскомнадзора, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо Роскомнадзора 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

14.6. 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).

15. 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 Роскомнадзор либо должностному лицу Роскомнадзора.

### **III. УЧЕТ И СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

16. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступающие обращения подразделяются на три типа обращений: заявления, предложения, жалобы.

17. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается путем уточнения данных, внесенных в электронную учетную карточку на этапе регистрации в соответствии с пунктом 23.

18. Поступившие в Роскомнадзор обращения на бумажном носителе, в форме электронного документа, соответствующие видам обращения «обращения по основной деятельности» и «обращения граждан по вопросам коррупции», в целях учета подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с даты

поступления, а в устной форме регистрируются в день поступления с указанием времени поступления.

19. Поступившие в Роскомнадзор обращения на бумажном носителе, в форме электронного документа, соответствующие виду обращения «жалобы на предоставление государственных услуг», подлежат обязательной регистрации в день поступления или на следующий рабочий день.

20. Регистрация обращений заявителей осуществляется исключительно в системе электронного документооборота Единой информационной системы Роскомнадзора.

21. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке.

22. В Роскомнадзоре формирование регистрационного номера обращения осуществляется в следующем порядке:

для центрального аппарата: *xx-xx-0000*, где «xx-xx» – номер дела по номенклатуре дел соответствующего вида обращения, «0000» – валовый регистрационный номер;

для территориальных органов: *xx-xx-000/aa*, где «xx-xx» – номер дела по номенклатуре дел территориального органа соответствующего вида обращения, «000» – валовый регистрационный номер, «aa» – код территориального органа.

23. При регистрации обращения в электронную учетную карточку вносятся: регистрационный номер (присваивается автоматически после оформления регистрационной карточки в полном объеме);

дата регистрации (присваивается автоматически после оформления регистрационной карточки в полном объеме);

тип обращения (заявление, предложение, жалоба);

вид документа (обращения по основной деятельности, заявления о коррупционных проявлениях, жалобы на оказание государственных услуг);

тематика документа (справочник основных вопросов);

заявитель (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты);

юридический статус (физическое лицо, юридическое лицо);

наименование организации (указывается при выборе позиции «Юридическое лицо»);

вид доставки (указывается канал поступления: почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный прием, межведомственный электронный документооборот (МЭДО), система электронного документооборота (СЭД) Роскомнадзора, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и т.д.);

гражданство (при наличии);

льготная категория (при наличии);

дата исполнения (указывается в зависимости от вида обращения);

дело (указывается соответствующая графа из номенклатуры дел);

направлено на рассмотрение (указывается ФИО руководителя, которому направлено обращение);

комментарий (заполняется при необходимости);



связь с исходящим (для обращений, пересланных в рамках системы электронного документооборота Роскомнадзора);

ID (для обращений, полученных с официального сайта Президента Российской Федерации, Единого портала государственных услуг и официального сайта Роскомнадзора);

переслано от (указываются сведения об адресанте: наименование органа, исходящий регистрационный номер, дата регистрации обращения подписания сопроводительного письма для перенаправления обращения по принадлежности);

количество листов (обращения);

количество приложений (к обращению);

количество листов приложений (или количество файлов);

тип приложения (по встроенному справочнику).

24. Удаление из системы электронного документооборота Роскомнадзора ошибочно зарегистрированной учетной карточки обращения не допускается.

24.1. В случае ошибочной регистрации обращения уполномоченным сотрудником центрального аппарата (территориального органа) Роскомнадзора в систему электронного документооборота Роскомнадзора вносится соответствующая отметка (с объяснением причины) о признании присвоенного регистрационного номера «недействительным».

25. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются отделом документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления Роскомнадзора, в территориальных органах Роскомнадзора – уполномоченным структурным подразделением или уполномоченным сотрудником.

26. Сотрудники отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления Роскомнадзора (сотрудники уполномоченного структурного подразделения или уполномоченный сотрудник территориального органа Роскомнадзора), ответственные за прием обращения (на бумажном носителе):

проверяют правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки;

проводят сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью; вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению подкалывают конверт;

приобщают предлагающиеся к обращению документы;

возвращают на почту невскрытой ошибочно поступившую (не по адресу) корреспонденцию.

27. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке через Единый портал государственных услуг или посредством официального сайта, принимается сотрудником отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления Роскомнадзора (сотрудником уполномоченного структурного подразделения или уполномоченным сотрудником территориального органа Роскомнадзора) с использованием системы электронного документооборота Роскомнадзора.

27.1. При приеме обращений в электронной форме в случае ненадлежащего оформления гражданином обращения:

обращение написано на иностранном языке;

обращение написано по-русски с использованием латинских букв;

обращение целиком набрано заглавными буквами и не разбито на предложения;

обращение набрано нечитаемыми знаками или символами;

изложение сути обращения отсутствует;

в обращении в качестве ФИО заявителя используются псевдонимы, которые не могут быть интерпретированы как ФИО (например, Миндалька Миндалька), слова созвучны слову «аноним» (например, Анонимов Аноним Анонимович), либо представляет собой случайный набор букв;

программными средствами системы электронного документооборота Роскомнадзора оформляется уведомление о невозможности принятия к рассмотрению обращения (с указанием причины) и предложением восполнить недостающие данные.

Указанное уведомление формируется автоматически системой электронного документооборота Роскомнадзора при выборе одной из позиций, указанных в пункте 27.1.

27.2. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на содержание интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления или жалобы в форме электронного документа.

27.3. Информация об обращениях (список обращений и регистрационные карточки без присвоения регистрационного номера), поступивших с Единого портала государственных услуг и официального сайта Роскомнадзора, по которым принято решение о невозможности регистрации, хранится в системе электронного документооборота Роскомнадзора.

28. Обращения граждан, перенаправленные в Роскомнадзор государственными органами исполнительной власти по каналам МЭДО, принимаются сотрудниками отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления Роскомнадзора с использованием системы электронного документооборота Роскомнадзора.

29. Все зарегистрированные в Роскомнадзоре обращения подлежат постановке на контроль.

В центральном аппарате Роскомнадзора:

первичную постановку обращений на контроль осуществляет отдел документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления Роскомнадзора;

контроль за сроками рассмотрения обращения, установленными в соответствии с поручениями уполномоченного должностного лица Роскомнадзора, осуществляется отделом планирования, контроля и отчетности Управления организационной работы Роскомнадзора.

В территориальных органах Роскомнадзора - уполномоченные структурные подразделения или уполномоченные сотрудники.

30. Сотрудники Роскомнадзора, ответственные за регистрацию обращений, при получении обращения на бумажном носителе, в том числе распечатанные на бумаге обращения, поступившие по адресам электронной почты Роскомнадзора:

проставляют в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп с указанием присвоенного регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

заполняют регистрационно-контрольную карточку в системе электронного документооборота Роскомнадзора, указывая фамилию, имя и отчество заявителя в именительном падеже;

создают электронный образ письменного обращения в системе электронного документооборота.

31. Сотрудники Роскомнадзора, ответственные за регистрацию обращений, при получении обращения в электронном виде с Единого портала государственных услуг, официального сайта Роскомнадзора, по каналу межведомственного электронного документооборота заполняют регистрационно-контрольную карточку в системе электронного документооборота Роскомнадзора.

Распечатка на бумаге обращений, поступивших в электронном виде, не производится.

32. При получении нескольких обращений в электронном виде с официального сайта Роскомнадзора от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу сотрудники Роскомнадзора, ответственные за регистрацию обращений, вправе объединить подобные обращения в одно и присвоить один регистрационный номер.

33. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в качестве заявителя указывается первый автор, или автор, в адрес которого просят направить ответ.

Признак «коллективности» отмечается в регистрационно-контрольной карточке обращения гражданина программным способом.

34. Повторные обращения, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, регистрируются как первичные.

Повторными считаются обращения, в которых:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Роскомнадзор;

сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Признак «повторности» отмечается в регистрационно-контрольной карточке обращения гражданина программным способом.

35. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в Роскомнадзор, считаются дубликатом ранее зарегистрированного обращения.

Внесение регистрационного номера для дубликата обращения осуществляется программным способом при активации в регистрационно-контрольной карточке функции «Дубликат».

Такие обращения регистрируются с прибавлением к имеющемуся регистрационному номеру порядкового номера дубликата (например, хх-хх-000-2, где «2» порядковый номер поступившего дубликата обращения). При этом срок рассмотрения для дубликата обращения устанавливается по дате исполнения первого зарегистрированного обращения, если его рассмотрение к моменту регистрации дубликата не закончено.

В случае, если дубликат обращения поступил после направления заявителю ответа на первичное обращение, в регистрационно-контрольной карточке документа делаются соответствующие отметки и устанавливаются связи с исходящими регистрационными номерами ответа.

36. Дальнейшая работа с обращениями, поступившими в Роскомнадзор как в бумажном, так и в электронном виде, ведется в системе электронного документооборота в электронной форме.

Оригинал обращения, поступившего в бумажном виде, подшивается в дело в соответствии с номенклатурой дел сотрудником, ответственным за регистрацию.

37. Результатом приема и регистрации обращения является направление обращения в электронном виде на рассмотрение руководителю Роскомнадзора, заместителям руководителя Роскомнадзора и уполномоченным должностным лицам Роскомнадзора.

38. Неоднократные обращения гражданина, переписка с которым по конкретным вопросам прекращена, списываются в архив без уведомления их автора.

#### **IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

39. Поступившие в Роскомнадзор обращения:

39.1. Рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней с даты их регистрации, если руководителем не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения.

39.2. Срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен уполномоченным должностным лицом Роскомнадзора, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

39.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения начальник структурного подразделения центрального аппарата или территориального органа, в котором рассматривается обращение, не позднее чем за 5 (пять) дней до истечения срока исполнения поручения представляет уполномоченному должностному лицу Роскомнадзора, принимающему решение о

продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием необходимости срока продления.

39.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Роскомнадзора, направляется в течение 7 (семи) дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения (приложение № 1).

39.5. Обращение, поступившее в Роскомнадзор (территориальный орган), содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориального органа (центрального аппарата), направляется в соответствующий территориальный орган (центральный аппарат) не позднее 5 (пяти) дней от даты регистрации, без уведомления гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения.

39.5.1. При перенаправлении обращений из центрального аппарата в территориальные органы или из территориальных органов в центральный аппарат срок рассмотрения обращения исчисляется от даты первой регистрации обращения в Роскомнадзоре.

В данном случае исполнитель, готовящий проект сопроводительного письма о перенаправлении обращения, в обязательном порядке в тексте письма указывает регистрационный номер и дату регистрации обращения в центральном аппарате Роскомнадзора или территориальном органе Роскомнадзора (приложение № 2).

## **V. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

40. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в системе электронного документооборота Роскомнадзора.

41. Обращения, прошедшие регистрацию в центральном аппарате Роскомнадзора, направляются программными средствами системы электронного документооборота на рассмотрение руководителю Роскомнадзора, заместителям руководителя Роскомнадзора или начальникам структурных подразделений для определения исполнителя.

41.1. Руководитель и заместители руководителя Роскомнадзора вправе давать поручения о рассмотрении обращений граждан непосредственно руководителю территориального органа Роскомнадзора.

42. Обращения, прошедшие регистрацию в территориальных органах Роскомнадзора, направляются программными средствами системы электронного документооборота на рассмотрение руководителю или заместителям руководителя территориального органа для определения исполнителя.

43. Поручение о рассмотрении поступившего обращения оформляется программными средствами системы электронного документооборота в день поступления на рассмотрение либо на следующий рабочий день.

44. Исполнитель, указанный в поручении первым, является головным исполнителем.

45. Предложения с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя представляются руководителю (заместителю руководителя) либо уполномоченному должностному лицу Роскомнадзора начальником заинтересованного структурного подразделения в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения по обращению, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

46. В случае если поручение выходит за пределы компетенции структурных подразделений - соисполнителей, определенных поручением, начальники этих структурных подразделений обеспечивают его исполнение в пределах установленной компетенции. При этом головной исполнитель представляет давшему поручение руководителю (заместителю руководителя) либо уполномоченному должностному лицу дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

Соисполнители направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

47. Изменение головного исполнителя и соисполнителей учитывается системой электронного документооборота Роскомнадзора в сервисе «История» регистрационно-контрольной карточки обращения.

48. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня поручения о рассмотрении обращения);

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

программными способами вносит в регистрационно-контрольную карточку обращения все дополнительные материалы, образующиеся в ходе рассмотрения обращения (электронные документы, сканированные образы документов), указывает ссылки на документы, имеющие отношение к рассматриваемому вопросу и содержащиеся в системе электронного документооборота Роскомнадзора;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

49. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу

должностного лица Роскомнадзора, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 (пятнадцати) дней представить 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.

50. Уполномоченные должностные лица Роскомнадзора при рассмотрении обращений граждан 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;

привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

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.

51. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Роскомнадзора и его территориальных органов либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

52. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

53. 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.

## **VI. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ**

54. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

55. Ответы на обращения граждан подписывают заместители руководителя, начальники и заместители начальников структурных подразделений центрального аппарата Роскомнадзора, руководитель и заместители руководителя территориальных органов Роскомнадзора в пределах своей компетенции.

56. Ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При

подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

57. При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 31 настоящей Инструкции исполнитель в обязательном порядке перечисляет источники поступления обращений в Роскомнадзор (приложение № 3).

58. При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 32 настоящей Инструкции исполнитель в обязательном порядке перечисляет ID обращений, поступивших в Роскомнадзор (приложение № 4).

59. При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 35 настоящей Инструкции исполнитель в обязательном порядке перечисляет федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, которые перенаправили в Роскомнадзор обращения заявителя (приложение № 5).

60. При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 39.5. настоящей Инструкции исполнитель в обязательном порядке указывает наименование территориального органа Роскомнадзора из которого поступило обращение и причину его перенаправления (приложение № 6).

61. При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 41.1. настоящей Инструкции исполнитель в обязательном порядке указывает основание для рассмотрения обращения гражданина соответствующим территориальным органом (приложение № 6).

62. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, и экземпляр принятого правового акта направлен заявителю.

63. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

64. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

65. Регистрация исходящих ответов на обращения граждан ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в общей базе исходящих документов СЭД ЕИС Роскомнадзора.

66. В Роскомнадзоре формирование исходящего регистрационного номера ответа на обращение гражданина осуществляется в следующем порядке:

66.1. Для центрального аппарата:

xxФИ-0000, где «xx» – код структурного подразделения центрального аппарата по номенклатуре дел, которое готовило проект исходящего ответа, «ФИ» - первые буквы фамилии и имени заместителя руководителя Роскомнадзора, подписавшего исходящий ответ, «0000» – валовый регистрационный номер;

xx-0000, где «xx» – код структурного подразделения по номенклатуре дел, начальник/заместитель начальника которого подписывает исходящий ответ, «0000» – валовый регистрационный номер;

66.2. Для территориальных органов: 000-xx/aa, где «000» – валовый регистрационный номер, «xx» – номер структурного подразделения по номенклатуре дел территориального органа, «aa» – код территориального органа.



67. Удаление из системы электронного документооборота Роскомнадзора исходящего ответа на обращение, который подписан и зарегистрирован, не допускается.

67.1. В случае необходимости внесения изменений в подготовленный, подписанный и зарегистрированный исходящий ответ на обращение гражданина по указанию начальника структурного подразделения центрального аппарата (территориального органа), готовившего проект исходящего ответа, уполномоченным сотрудником центрального аппарата (территориального органа) Роскомнадзора в систему электронного документооборота Роскомнадзора вносится соответствующая отметка (с объяснением причины) о признании присвоенного исходящего регистрационного номера «недействительным».

67.2. После признания исходящего ответа на обращение гражданина «недействительным» исполнитель по обращению гражданина готовит новый проект исходящего ответа из ранее данного по нему поручения.

68. Ответ на обращение гражданина подписывается уполномоченным должностным лицом Роскомнадзора усиленной квалифицированной электронной подписью. Допускается подписание ответа заявителю собственноручной подписью должностного лица.

68.1. При направлении заявителю ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, в обязательном порядке в сопроводительном письме указывается информация о способах проверки подлинности электронной подписи и исходящего документа (формируется автоматически системой электронного документооборота Роскомнадзора).

68.2. При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу распечатанное на бумаге письмо заверяется специальным штампом «Копия электронного документа, подписанного электронной подписью» с указанием должности, ФИО и даты заверения уполномоченными лицами центрального аппарата и территориальных органов Роскомнадзора.

68.3. Если в электронном шаблоне бланка используется визуализация информации о сертификате электронной подписи должностного лица, допускается, при направлении гражданину распечатанного на бумаге письма, в качестве заверения использовать печать «Для документов».

69. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

70. В случае, если гражданину Роскомнадзором был направлен запрос о предоставлении дополнительных сведений или документов, необходимых для рассмотрения его обращения по существу, обращение считается исполненным, а в разделе «Результативность» делается отметка «Разъяснено».

71. При предоставлении заявителем запрашиваемой информации или документов сотрудники отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления, в территориальных

органах – уполномоченные структурные подразделения, в новой регистрационной карточке обращения определяют тематику обращения как «Досыл документов по запросу», срок рассмотрения обращения исчисляются от даты регистрации обращения с дополнительно представленной гражданином информацией и документами (не более 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации).

72. После завершения рассмотрения обращения подписанный уполномоченным должностным лицом ответ обрабатывается отделом документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления Роскомнадзора (уполномоченным структурным подразделением или уполномоченным сотрудником территориального органа) и отправляется заявителю в соответствии с указанным в тексте письма адресом.

В случае указания исполнителем в тексте письма почтового и электронного адреса заявителя – подписанный ответ направляется в оба указанных адреса.

73. После направления итогового ответа гражданину (сопроводительного письма о перенаправлении обращения), уполномоченным сотрудником отдела планирования, контроля и отчетности Управления организационной работы (сотрудником уполномоченного структурного подразделения территориального органа Роскомнадзора) в регистрационно-контрольной карточке обращения проставляются отметки о результативности его рассмотрения: поддержано (меры приняты), не поддержано, разъяснено, направлено по принадлежности, направлено в ЦА, направлено в ТО.

74. В целях обеспечения установления связей между документами и формирования межтерриториальных электронных дел в рамках системы электронного документооборота Единой информационной системы Роскомнадзора **запрещается:**

74.1. Проставление отметки об исполнении обращения (о результативности рассмотрения обращения: поддержано, не поддержано, разъяснено, перенаправлено по компетенции, направлено в ТУ, направлено в ЦА) без наличия в регистрационно-контрольной карточке обращения связей с исходящим письменным (электронным) ответом гражданину или сопроводительным письмом о перенаправлении обращения для рассмотрения в пределах компетенции.

74.2. Создание запроса по обращению или ответа гражданину вне поручения руководителя (в инициативном порядке).

74.3. Создание ответа на запрос центрального аппарата (территориального органа) по рассматриваемому обращению гражданина вне поручений руководителей к входящему документу (запросу).

75. В случае технической ошибки при работе с обращением гражданина в системе электронного документооборота (пп. 68.2., 68.3. - ошибочного проставления исполнителем отметки об исполнении поручения о рассмотрении обращения или об исполнении обращения в целом, технического сбоя, приведшего к изменению статуса поручения и т.д.) исполнитель при подготовке исходящего документа в обязательном порядке дает ссылки на все документы, имеющие отношение к рассматриваемому вопросу (заполняется графа «Пользовательские ссылки» вкладки «Связи» регистрационно-контрольной карточки документа).

## VII. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

76. Прием граждан в Роскомнадзоре осуществляется руководителем Роскомнадзора и его заместителями, в территориальных органах – руководителем и заместителями руководителя территориального органа.

77. Организацию личного приема граждан осуществляют:

в центральном аппарате Роскомнадзора - отдел документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления Роскомнадзора совместно с управлениями центрального аппарата Роскомнадзора, в компетенцию которых входит решение поднимаемых гражданином вопросов;

в территориальных органах – уполномоченные структурные подразделения.

78. Запись на прием к должностному лицу Роскомнадзора осуществляется программными средствами в системе электронного документооборота Роскомнадзора.

79. В регистрационно-контрольную карточку вносятся сведения:

фамилия, имя, отчество гражданина;

описание вопроса, побудившего гражданина обратиться на личный прием;

назначенная дата и время приема.

80. В Роскомнадзоре формирование регистрационного номера обращения гражданина по вопросу проведения личного приема должностным лицом осуществляется следующим образом:

для центрального аппарата: 00-лп, где «00» – валовый регистрационный номер;

для территориальных органов: 00/хх-лп, где «00» – валовый регистрационный номер, «хх» – код территориального органа.

81. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему должностному лицу необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

82. При необходимости должностными лицами Роскомнадзора посредством системы электронного документооборота могут даваться поручения, касающиеся проработки и подготовки материалов по вопросу, обозначенному гражданином при предварительной записи на личный прием.

83. Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

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

85. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. При необходимости уточненное содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

86. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от управлений Роскомнадзора дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

87. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

88. 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

89. Сведения о результатах личного приема гражданина вносятся в регистрационно-контрольную карточку.

90. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

91. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Роскомнадзора, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

93. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в Роскомнадзоре, осуществляется:

в центральном аппарате - отделом планирования, контроля и отчетности Управления организационной работы Роскомнадзора;

в территориальных органах – уполномоченным структурным подразделением.

94. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по существу поставленного вопроса.

## **VIII. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

95. Организацию рассмотрения поставленных в обращениях граждан вопросов, контроль за их рассмотрением и подготовкой ответов осуществляет:

в центральном аппарате – отдел планирования, контроля и отчетности Управления организационной работы;

в территориальном органе – уполномоченное структурное подразделение.

96. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в центральном аппарате и территориальных органах Роскомнадзора осуществляется начальниками структурных подразделений путем проведения проверок соблюдения работниками Инструкции и иных нормативных актов Российской Федерации.

96.1. В целях своевременного исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан каждый исполнитель посредством инструментов системы электронного документооборота (предупредительные контрольные реестры поручений подсистемы «Поручения» «Личного кабинета») самостоятельно ежедневно проверяет имеющиеся у него на исполнении поручения.

96.2. Начальники структурных подразделений центрального аппарата или территориальных органов не менее одного раза в неделю посредством

инструментов системы электронного документооборота (предупредительные контрольные реестры поручений подсистемы «Поручения» «Личного кабинета») проверяют ход исполнения своими подчиненными поручений о рассмотрении обращений граждан.

96.3. На время отсутствия непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь) или его увольнения, непосредственный исполнитель по указанию начальника структурного подразделения обязан передать имеющиеся у него не рассмотренные поручения указанному исполнителю.

Для передачи поручений новому исполнителю используется подсистема «Принимаемые/Передаваемые» «Личного кабинета» системы электронного документооборота Роскомнадзора.

97. Информация об измененных сроках рассмотрения обращений граждан, о ходе и результатах рассмотрения вводится в систему электронного документооборота сотрудником, наделенным правами «Группа контроля».

98. Отдел планирования, контроля и отчетности Управления организационной работы (уполномоченное структурное подразделение территориального органа) Роскомнадзора еженедельно представляет руководству (руководству территориального органа) справку о соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан.

99. Информация о результативности рассмотрения обращений граждан, равно как и списание документа «в дело» вносится в регистрационно-контрольную карточку документа только уполномоченным сотрудником отдела планирования, контроля и отчетности Управления организационной работы (сотрудником уполномоченного структурного подразделения территориального органа), обладающим в системе электронного документооборота Роскомнадзора правами «Группа контроля».

100. Проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан могут быть плановыми и внеплановыми.

101. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Роскомнадзора.

102. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Роскомнадзора.

103. Контроль за рассмотрением обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц Роскомнадзора должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

104. При осуществлении контроля за соблюдением порядка учета и рассмотрения обращений граждан контрольно-надзорными органами представителям проверяющей организации обеспечивается доступ к системе электронного документооборота Роскомнадзора.

При необходимости из системы электронного документооборота распечатывается реестр зарегистрированных обращений граждан за требуемый период, а также представляются материалы, относящиеся к рассмотрению обращений, имеющиеся в бумажном виде.

105. Контроль за рассмотрением обращений со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Роскомнадзора, а также принимаемых ими решениях, нарушений Инструкции и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений граждан.

## **IX. ФОРМИРОВАНИЕ АРХИВА**

106. Оформление дел для архивного хранения для обращений, имеющих в бумажном виде, осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

107. Документы по обращениям граждан, содержащиеся в системе электронного документооборота Роскомнадзора в электронном виде, формируются и хранятся в Роскомнадзоре в виде электронного архива.

108. Распечатка сканированных образов документов и электронных документов, полученных с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, межведомственного электронного документооборота и системы электронного документооборота Роскомнадзора, а также документов, созданных в системе электронного документооборота Роскомнадзора в ходе рассмотрения обращения, в целях формирования архива на бумажном носителе, как правило, не производится.

109. При необходимости рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются исполнителем в отдельный материал в следующей последовательности:

- опись документов, находящихся в материале письменного обращения;
- копия ответа автору обращения, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения;

- материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась);
- заключение по результатам разрешения обращения (если проводилась проверка);

- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);

- копии указаний об исполнении письменного обращения.

109.1. Оформленные материалы обращений граждан передаются начальниками структурных подразделений в отдел документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан (уполномоченное структурное подразделение в территориальном органе) в течение 3 (трех) рабочих дней с даты списания материалов дела.

109.2. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы) к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

109.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал письменного обращения подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В регистрационно-контрольную карточку вносятся соответствующие сведения.

109.4. Запрещается расшивать оформленный и списанный в дело материал письменного обращения, а также изымать из него какие-либо документы.

109.5. Материалы письменных обращений граждан формируются в отдельных накопительных делах, где они между собой не сшиваются, располагаются в хронологическом порядке, исходя из даты их списания, и хранятся в соответствии с правилами делопроизводства. Опись к накопительному делу должна содержать следующие графы: фамилия автора обращения; регистрационный номер обращения; количество листов в материале письменного обращения.

109.6. При частом изъятии из накопительных дел материалов письменных обращений допускается ведение Журнала учета движения материалов по письменным обращениям граждан.

109.7. Сотрудникам отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан (уполномоченному структурному подразделению в территориальном органе) запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.

109.8. Запрещается хранение рассмотренных материалов письменных обращений у исполнителей. В исключительных случаях в связи с осуществлением контроля по распоряжению руководителя структурного подразделения допускается их хранение у уполномоченного на то должностного лица с обязательной отметкой об этом в описи материалов, находящихся в накопительном деле.

110. По обращениям, содержащим сообщения о фактах коррупции, формируется отдельный архив и производится распечатка всех документов, относящихся к рассмотрению обращения и содержащихся в системе электронного документооборота Роскомнадзора.

110.1. Все документы, образующиеся в ходе рассмотрения обращения, содержащего сообщение о фактах коррупции, как на бумажном носителе, так и в электронном виде, формируются в одно дело, в соответствии с пунктом 109.

110.2. Дела подшиваются в папки в хронологическом порядке по регистрационным номерам обращений. При этом в первый том дела первым подшивается реестр всех поступивших за календарный год обращений граждан.

110.3. Архив по обращениям, содержащим сообщения о фактах коррупции, имеет срок хранения «постоянно».

## X. ОТЧЕТНОСТЬ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

111. Сводные отчетно-аналитические материалы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, организаций и общественных объединений формируются в автоматическом режиме в «Информационно-справочной системе» Единой информационной системы Роскомнадзора на основании информации, содержащейся в системе электронного документооборота Роскомнадзора.

112. Сводные отчетно-аналитические материалы о рассмотренных за отчетный период обращениях граждан, организаций и общественных объединений подразделяются:

ежемесячные - отражающие обобщенную информацию об обращениях граждан, организаций и общественных объединений, поступившим в течение отчетного месяца;

ежеквартальные - отражающие информацию об обращениях граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в течение отчетного квартала, а также о результатах их рассмотрения и принятых мерах;

годовые - отражающие информацию об обращениях граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в течение отчетного года, а также о результатах их рассмотрения и принятых мерах;

отчеты по запросу – отражающие информацию об обращениях граждан, поступивших в течение определенного периода времени (минимум – один день) с детализацией по способам доставки, тематическом содержании, информации о переадресации обращений из других федеральных органов, региональных органов государственной власти, органов местного самоуправления, результатам рассмотрения и принятым мерам.

113. Подготовка отчетно-аналитических материалов о рассмотрении обращений граждан, организаций и общественных объединений в Роскомнадзоре осуществляется в следующих формах:

113.1. Отчетная форма *«О ходе исполнения поручений по обращениям граждан»* - формируется на основе имеющихся в системе электронного документооборота поручений о рассмотрении обращений граждан.

Предназначена для ведения предупредительного контроля своевременного исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан.

Периодичность подготовки – еженедельная.

Представляется отделом планирования, контроля и отчетности Управления организационной работы руководителю Роскомнадзора (уполномоченным структурным подразделением территориального органа руководителю территориального органа Роскомнадзора).

113.2. Отчетная форма *«О поступлении и рассмотрении обращений в ЦА»* - представляет собой сводную аналитическую справку о поступлении и распределении обращений между заместителями руководителя Роскомнадзора и управлениями Роскомнадзора, количестве обращений, рассмотренных с нарушением срока исполнения за определенный период времени в сравнении с поступлением и рассмотрением обращений с начала календарного года.



Предназначена для осуществления общего контроля за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан в центральном аппарате Роскомнадзора.

Периодичность подготовки – по запросу.

Представляется отделом планирования, контроля и отчетности Управления организационной работы руководителю и заместителям руководителя Роскомнадзора.

113.3. Отчетная форма *«О поступлении и рассмотрении обращений в ТО»* - представляет собой сводную аналитическую справку о поступлении и распределении обращений между территориальными органами Роскомнадзора, количестве обращений, рассмотренных с нарушением срока исполнения за определенный период времени в сравнении с поступлением и рассмотрением обращений с начала календарного года, и формированием «рейтинга эффективности» каждого территориального органа.

Предназначена для осуществления общего контроля за исполнением сроков рассмотрения обращений в территориальных органах Роскомнадзора.

Периодичность подготовки – ежемесячно, по запросу.

Представляется начальником Управления организационной работы заместителю руководителя Роскомнадзора для принятия решения о применении мер дисциплинарного характера к отдельным руководителям территориальных органов Роскомнадзора, допускающим нарушения сроков рассмотрения обращений.

113.4. Тематическая отчетно-аналитическая форма *«Отчет по жалобам на операторов «большой тройки»* представляет собой сводный аналитический материал о поступлении и детализированном содержании жалоб граждан на действия ОАО «МТС», ОАО «Вымпелком», ОАО «Мегафон» за определенный период времени.

Периодичность подготовки – ежемесячная.

Представляется Управлением контроля и надзора в сфере связи заместителю руководителю Роскомнадзора.

113.5 Отчетно-аналитическая форма *«Отчет по обращениям граждан для СЭД»* представляет собой сводный аналитический материал о поступлении, тематическом содержании и результативности рассмотрения обращений граждан за определенный период времени.

Предназначена для учета количества поступивших обращений граждан в разрезе по способам доставки, тематике обращений, источников поступления обращений, распределению обращений по территориальным органам Роскомнадзора и результативности их рассмотрения.

Периодичность подготовки – ежемесячная, ежеквартальная, годовая, по запросу.

Результаты работы с обращениями граждан в течение квартала, отраженные в данной форме, включаются в ежеквартальные отчеты Роскомнадзора и публикуются на официальном сайте Роскомнадзора и официальных сайтах территориальных органов Роскомнадзора.

Представляется руководителю Роскомнадзора ежеквартально, ежегодно.

Информация, содержащаяся в годовом отчете формы, а также пояснительная записка об организации работы с обращениями и результативность рассмотрения обращений включается в ежегодный Публичный доклад Роскомнадзора.

113.6. Отчетно-аналитическая форма «*Рассмотрение обращений*» портала ССТУ.рф представляет собой сводный аналитический материал о поступлении, тематическом содержании (в соответствии с Тематическим классификатором, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций) и результативности рассмотрения обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор из Администрации Президента Российской Федерации.

Внесение информации – ответственный сотрудник отдела документооборота Административного управления (структурного подразделения территориального органа).

Периодичность внесения информации – еженедельная.

114. Ежеквартально не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным, на официальном сайте Роскомнадзора и на официальных сайтах территориальных органов публикуется статистический материал «Обзор обращений граждан», который представляет собой краткую статистическую справку о количестве, тематической направленности и итогах рассмотрения поступивших обращений.

115. Ежегодно не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным, на официальном сайте Роскомнадзора и на официальных сайтах территориальных органов публикуется аналитический материал по итогам поступления и рассмотрения обращений «Итоги рассмотрения обращений граждан», который представляет собой развернутый аналитический материал о количестве, тематической направленности, итогах рассмотрения поступивших обращений, организации контроля и предпринимаемых мерах, направленных на предупреждение нарушений процедуры рассмотрения обращений граждан, установленных действующим законодательством, а также о принятых мерах дисциплинарного характера в отношении сотрудников, допустивших нарушения при рассмотрении обращений граждан (при наличии).

## **XI. ИНФОРМИРОВАНИЕ ГРАЖДАН О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

116. Информация о порядке рассмотрения обращений и графиках личного приема граждан руководством размещается на официальном сайте Роскомнадзора ([www.rkn.gov.ru](http://www.rkn.gov.ru)) и официальных сайтах территориальных органов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Сайт), на информационных стендах в центральном аппарате и территориальных органах Роскомнадзора.

117. В случае направления обращения посредством заполнения специальной формы на официальном сайте Роскомнадзора и официальных сайтах территориальных органов граждане, при указании обратного адреса электронной почты, информируются системой электронного документооборота Роскомнадзора

о присвоенном регистрационном номере, дате регистрации и сроке рассмотрения обращения.

118. Дополнительно на официальном сайте Роскомнадзора и официальных сайтах территориальных органов публикуются наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, распределенные по направлениям деятельности Роскомнадзора.

119. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами Роскомнадзора и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется:

в центральном аппарате сотрудником отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления Роскомнадзора по телефону: (495) 987-68-00;

в территориальном органе – уполномоченным сотрудником структурного подразделения.

---



МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ,  
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
(РОСКОМНАДЗОР)**

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ**

Китайгородский проезд, д. 7, стр. 2, Москва, 109074  
тел./факс: (495) 987-67-60; www.rkn.gov.ru

Федеральная антимонопольная  
служба

ул. Садовая-Кудринская, д. 11,  
г. Москва, Д-242, 123995

Копия:

Петрову П.П.

ул. Строителей, д. 1, кв. 10,  
Москва, 125369

№

На № от

О перенаправлении обращения  
по компетенции

В Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций поступило обращение Петрова П.П.

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем по принадлежности обращение Петрова П.П. для рассмотрения поставленных в обращении вопросов в пределах компетенции.

Заявителю сообщается для сведения.

Приложение: подлинник обращения на 3 л., в 1 экз. (только в первый адрес).

О.А. Иванов

И.О. Фамилия  
(000) 000-00-00

**Образец сопроводительного письма Роскомнадзора и уведомления  
гражданина при перенаправлении обращения в другие федеральные органы  
исполнительной власти для рассмотрения вопросов по компетенции**



МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ,  
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
(РОСКОМНАДЗОР)**

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ**

Китайгородский проезд, д. 7, стр. 2, Москва, 109074  
тел./факс: (495) 987-67-60; www.rkn.gov.ru

Руководителю Управления  
Роскомнадзора по Центральному  
федеральному округу

Д.В. Сокошину

№

На № от

О направлении обращения

Уважаемый Дмитрий Валерьевич!

В Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) поступило обращение Петрова П.П. (№ 02-11-5555 от 01.09.2013).

В связи с осуществлением Роскомнадзором своих функций непосредственно и через свои территориальные органы (п. 4 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 16.03.2009 № 228) указанное обращение направляется для рассмотрения в рамках полномочий и ответа заявителю в установленные законодательством сроки.

Приложение: на 3 л., в 1 экз.

О.А. Иванов

И.О. Фамилия  
(000) 000-00-00

**Образец сопроводительного письма при направлении обращения в территориальные органы Роскомнадзора для рассмотрения вопросов по территориальной принадлежности и в пределах возложенных полномочий**



МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ,  
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
(РОСКОМНАДЗОР)**

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ**

Китайгородский проезд, д. 7, стр. 2, Москва, 109074  
тел./факс: (495) 987-67-60; www.rkn.gov.ru

Петрову П.П.  
ул. Строителей, д. 1, кв. 10,  
Москва, 125369

№

На № от

О рассмотрении обращения

Уважаемый Петр Петрович!

Ваши обращения по вопросу установления места нахождения почтового отправления, поступившие в Роскомнадзор с Единого портала государственных услуг, официального сайта Президента Российской Федерации, официального сайта и электронной почты Роскомнадзора рассмотрены.

*(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)*

О.А. Иванов

И.О. Фамилия  
(000) 000-00-00

**Образец ответа гражданину на дубликаты обращений, поступившие с официальных информационных ресурсов государственных органов**



МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ,  
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
(РОСКОМНАДЗОР)**

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ**

Китайгородский проезд, д. 7, стр. 2, Москва, 109074  
тел./факс: (495) 987-67-60; www.rkn.gov.ru

Петрову П.П.  
ул. Строителей, д. 1, кв. 10,  
Москва, 125369

№

На № от

О рассмотрении обращения

Уважаемый Петр Петрович!

Ваши обращения по вопросу установления места нахождения почтовых отправлений, поступившие в Роскомнадзор с официального сайта 05.05.2013 (ID 258369, 258367, 369852) рассмотрены.

*(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)*

О.А. Иванов

И.О. Фамилия  
(000) 000-00-00

**Образец ответа гражданину на обращения,  
поступившие с официального сайта Роскомнадзора**



МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ,  
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
(РОСКОМНАДЗОР)**

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ**

Китайгородский проезд, д. 7, стр. 2, Москва, 109074  
тел./факс: (495) 987-67-60; www.rkn.gov.ru

Петрову П.П.  
ул. Строителей, д. 1, кв. 10,  
Москва, 125369

№

На № от

О рассмотрении обращения

Уважаемый Петр Петрович!

Ваши обращения по вопросу установления места нахождения почтового отправления, поступившие в Роскомнадзор в том числе из Администрации Президента Российской Федерации, Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Федеральной службы по тарифам, Федеральной антимонопольной службы и правительства Московской области рассмотрены.

*(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)*

И.И. Иванов

И.О. Фамилия  
(000) 000-00-00

**Образец ответа гражданину на дубликаты обращений, поступившие из федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и т.д.**





РОСКОМНАДЗОР

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ  
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ,  
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
ПО ЦЕНТРАЛЬНОМУ ФЕДЕРАЛЬНОМУ ОКРУГУ  
(Управление Роскомнадзора  
по Центральному федеральному округу)**

Петрову П.П.  
ул. Строителей, д. 1, кв. 10,  
Москва, 125369

Старокаширское шоссе., д. 2, корп. 10, Москва, 117997  
Справочная: (495) 957-08-20; факс (495) 957-08-48  
E-mail: rknkanc77@rkn.gov.ru

№

На № от

О рассмотрении обращения

Уважаемый Петр Петрович!

В соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.03.2009 № 228 (для п. 6.7.), Ваше обращение по вопросу установления места нахождения почтового отправления по поручению (для п.6.8.) рассмотрено Управлением Роскомнадзора по Центральному федеральному округу.

*(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)*

Руководитель

Д.В. Сокошин

И.О. Фамилия  
(000) 000-00-00

**Образец ответа гражданину при его получении из других территориальных органов Роскомнадзора (центрального аппарата) для рассмотрения вопросов в пределах возложенных полномочий и по прямому поручению заместителей руководителя Роскомнадзора**