



МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 32155

от "29" апреля 2014.

## П Р И К А З

26.02.2014

Москва

№ 39

### Об организации работы с обращениями граждан в Федеральном агентстве связи

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 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), Положением о Федеральном агентстве связи, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 320 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 27, ст. 2783; 2007, № 24, ст. 2923; № 32, ст. 4151; № 41, ст. 4902; 2008, № 23, ст. 2706; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 12, ст. 1435; 2010, № 26, ст. 3350; 2011, № 14, ст. 1935; 2013, № 45, ст. 5822; 2014, № 5, ст. 504), Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 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 (часть II), 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 (часть II), 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 в Федеральном агентстве связи.
2. Установить, что организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения обращений граждан осуществляется Управлением административного обеспечения и имущественных отношений.
3. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

О.Г. Духовницкий

Ю.В. Ступакова  
986 31 32

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Федерального  
агентства связи  
от 26.02.2014 № 39

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с обращениями граждан**  
**в Федеральном агентстве связи**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Работа с обращениями граждан в Федеральном агентстве связи осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 02.05.2006 № 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);

Типовым регламентом взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.2005 № 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 (часть II) ст. 5970; 2010 № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996; № 38, ст. 5102);

Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 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 (часть II), 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 (часть II), ст. 7958; 2013, № 13, ст. 1575);

Регламентом Федерального агентства связи, утвержденным приказом Россвязи от 26.10.2011 № 301, (зарегистрирован в Минюсте России 30.12.2011, регистрационный № 22824) - (далее – Регламент Россвязи);

настоящей Инструкцией;

иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан (далее – обращения граждан) ведется отдельно от других видов

делопроизводства и осуществляется отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан (далее – ОДО) Управления административного обеспечения и имущественных отношений (далее – УАИ).

3. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя Россвязи.

Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях Россвязи несут начальники структурных подразделений.

## **II. ПОРЯДОК ПРИЕМА ГРАЖДАН**

4. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Россвязи, осуществляется руководителем Россвязи, его заместителями, начальниками управлений Россвязи или иными уполномоченными должностными лицами структурных подразделений Россвязи.

Прием граждан осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан утверждается руководителем Россвязи, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном сайте Россвязи (далее – Сайт) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее сеть Интернет): [www.rossvyaz.ru](http://www.rossvyaz.ru); [www.rossvtyaz.ru](http://www.rossvtyaz.ru).

5. В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан.

6. Организацию личного приема граждан осуществляют:  
у руководителя Россвязи – УАИ и секретариат руководителя;  
у заместителей руководителя Россвязи – УАИ;  
у начальников и заместителей начальников структурных подразделений Россвязи – должностные лица, назначенные ответственными за делопроизводство или за работу с обращениями граждан в структурных подразделениях Россвязи.

7. Лица, ответственные за организацию личного приема граждан в Россвязи, осуществляют подбор и представляют для доклада должностному лицу Россвязи, осуществляющему прием граждан в соответствии с графиком, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

9. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Россвязи, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

11. В отдельных случаях по жалобам граждан на решения принятые заместителями руководителя и начальниками структурных подразделений Россвязи прием граждан осуществляет руководитель Россвязи.

12. Контроль за исполнением решений руководства Россвязи по результатам личного приема осуществляет УАИ.

13. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся в системе электронного документооборота Россвязи (далее – СЭД) и по карточкам личного приема граждан.

### **III. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

14. Все поступающие в Россвязь обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету в СЭД.

15. Первичный ввод данных в регистрационно-контрольную карточку (далее – РКК) и сканирование обращений граждан осуществляются в течение трех дней с момента их поступления.

16. При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

17. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

18. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп, с указанием даты поступления, регистрационного номера и количества листов приложения.

19. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: М-3).

20. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер, а в СЭД указываются регистрационные номера предыдущих обращений. В правом верхнем углу на документе делается отметка «повторно». Отметка повторно ставится на обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в случаях, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по предыдущему обращению, либо со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.

21. Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации обращений граждан:

дата поступления и регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения;  
почтовый адрес;  
вид доставки;  
предыдущие обращения;  
источник поступления;  
тематика обращения;  
заголовок к тексту (краткое содержание документа);  
уточняющая информация (если необходимо);  
номер и дата ответа на данный документ;  
номер дела в номенклатуре дел для хранения;  
результаты рассмотрения;  
контроль исполнения;  
ход исполнения.

### Рассмотрение письменных обращений граждан

22. Должностные лица Россвязи рассматривают письменные обращения граждан, поступившие в адрес агентства непосредственно, принятые от граждан на личном приеме, и направленные на рассмотрение в Россвязь Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, органами государственной власти и местного самоуправления.

23. Руководитель Россвязи, его заместители, начальники структурных подразделений Россвязи:

рассматривают обращения граждан по существу;

при необходимости запрашивают дополнительную информацию в федеральных государственных унитарных предприятиях или федеральных государственных учреждениях, подведомственных Россвязи (далее – подведомственные организации) в соответствии с их сферой ведения;

принимают решения и обеспечивают их исполнение;

своевременно направляют гражданам мотивированные ответы по их обращениям;

разъясняют гражданам порядок обжалования принятых решений;

направляют по запросам других органов государственной власти в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращений граждан;

осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан и принимают меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

24. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Россвязи, направляются в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя.

25. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, о чем сообщается заявителю.

26. Должностные лица Россвязи при направлении письменного обращения на рассмотрение в подведомственные организации запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

В этом случае при невозможности направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

28. После регистрации обращения граждан направляются в электронном виде руководителю Россвязи или его заместителям для рассмотрения и принятия решения о направлении для рассмотрения в структурные подразделения.

29. Указания руководителя Россвязи или его заместителей даются в виде резолюций в СЭД.

30. Подлинник обращения гражданина направляется на исполнение в структурное подразделение Россвязи в соответствии с резолюцией руководства Россвязи. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям подлинник обращения получает исполнитель, указанный в резолюции первым.

31. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (электронных обращений), применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, а, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение. Адрес электронной почты автора и электронная подпись являются дополнительной информацией.

32. В случае если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением.

Ответы на обращения граждан, поступившие в Россвязь по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращениях.

33. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти – уведомление о принятом решении.

34. Ответ заявителю регистрируется как исходящее письмо, в конце регистрационного номера добавляется отличительный признак – «ОГ».

35. За подписью руководителя Россвязи или его заместителей исполнители готовят ответы по обращениям граждан, поступившим в Россвязь из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Российской Федерации, а также по другим обращениям граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо информировать федеральные органы исполнительной власти.

36. За подписью начальников и заместителей начальников структурных подразделений Россвязи готовятся ответы по обращениям граждан, поступившим непосредственно в адрес Россвязи. На повторные обращения граждан ответы готовятся за подписью руководителя Россвязи или его заместителей.

#### Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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 орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

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

39. Россвязь 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.

40. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению

на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

41. В случае, если в письменном обращении гражданина в Россвязь содержится вопрос, 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, начальник структурного подразделения Россвязи 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 Россвязь. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

42. В случае, 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.

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

43. Обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес, – в срок, указанный в поручении;

обращения граждан, поступившие в Россвязь, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

44. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению гражданина, руководитель Федерального агентства связи либо уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **V. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕШЕНИЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

46. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Россвязь, возлагается на УАИ.



Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют начальники структурных подразделений Россвязи.

47. На особый контроль берутся обращения граждан, направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующие сообщения результатов рассмотрения обращений граждан в их адрес.

48. На обращения, взятые на контроль, в РКК в СЭД проставляется отметка «контроль».

В целях систематического контроля соблюдения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, в структурные подразделения Россвязи еженедельно направляется контрольная таблица с напоминанием о направленных на рассмотрение в данное структурное подразделение Россвязи обращениях.

49. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информация о промежуточных ответах отражается в РКК.

50. Обращение снимается с контроля после направления ответа заявителю с результатами рассмотрения его обращения. Решение о снятии с контроля принимается руководителем Россвязи или его заместителем, ответственным за работу с обращениями граждан.

## **VI. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

51. ОДО организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан Россвязью в пределах её полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

Начальники структурных подразделений Россвязи организуют учет и анализ указанных вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

52. Результаты анализа работы с обращениями граждан докладываются руководителю Россвязи. Материалы для анализа и обобщения подготавливает ОДО. На основе данного анализа руководитель Россвязи принимает меры, направленные на устранение причин и условий, способствующих совершению неправомерных действий (бездействия) и принятию незаконных решений должностными лицами.

53. Ежеквартально результаты рассмотрения поступивших в Россвязь обращений граждан размещаются на сайте Россвязи.

54. По итогам года руководитель Россвязи направляет доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан в Правительство Российской Федерации и в Минкомсвязь России.

55. Формирование и хранение дел по обращениям граждан осуществляется согласно Инструкции по делопроизводству в Федеральном агентстве связи, разработанной в соответствии с Методическими рекомендациями по разработке Инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, утвержденных приказом Росархива от 23.12.2009 № 76 (не нуждается в государственной регистрации (письмо Минюста России от 26.04.2010 № 01/6756- ДК).