

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ЭКОЛОГИЧЕСКОМУ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ И АТОМНОМУ  
НАДЗОРУ  
ПРИКАЗ  
от 20 августа 2013 года N 366**

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по  
экологическому, технологическому и атомному надзору**  
(с изменениями на 10 мая 2017 года)

---

Документ с изменениями, внесенными:  
приказом Ростехнадзора от 10 мая 2017 года N 153.

---

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в центральном аппарате и территориальных органах Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору

приказываю:

Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору.

Врио руководителя  
А.В.Ферапонтов

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Федеральной службы  
по экологическому, технологическому и  
атомному надзору  
от 20 августа 2013 года N 366

**Инструкция по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по экологическому,  
технологическому и атомному надзору**  
(с изменениями на 10 мая 2017 года)

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 года N 401 "О Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору".

1.2. В Ростехнадзоре подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее - обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности Ростехнадзора, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приёма граждан.

1.3. Заместители руководителя Ростехнадзора, начальники структурных подразделений Ростехнадзора и руководители территориальных органов Ростехнадзора несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений, поступающих в Ростехнадзор и его территориальные органы.

Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

## **2. Приём и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Граждане направляют для рассмотрения письменные обращения: лично в Ростехнадзор или территориальные органы Ростехнадзора; почтовым отправлением в адреса Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора; по электронной почте (Интернет-обращения) Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора; посредством факсимильной связи в Ростехнадзор или территориальные органы Ростехнадзора.

2.2. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.3. Приём обращений граждан, поступивших почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальные сайты Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора в сети Интернет, осуществляют уполномоченные должностные лица Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора в соответствии с утверждённым графиком работы.

2.4. Срок регистрации письменных обращений в Ростехнадзоре, в территориальных органах Ростехнадзора - три дня с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.5. Регистрация обращений граждан, поступивших в Ростехнадзор, производится должностными лицами структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за ведение документооборота. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, без указания адресата или адресованные непосредственно структурному подразделению Ростехнадзора, направляются для регистрации в соответствующее структурное подразделение Ростехнадзора по компетенции.

Регистрация обращений граждан, поступивших в территориальные органы Ростехнадзора, производится уполномоченными должностными лицами территориальных органов Ростехнадзора.

2.6. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением буквенного или цифрового индекса согласно номенклатуре дел.

2.7. В территориальных органах Ростехнадзора при отсутствии системы электронного документооборота учёт обращений ведётся в журнале учёта обращений граждан.

2.8. На обращениях граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.9. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в регистрационную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого предполагается направить ответ, при этом проставляется отметка "коллективное" и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю руководителя) Ростехнадзора или уполномоченному должностному лицу для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

В территориальных органах Ростехнадзора прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Ростехнадзора для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Обращение, поступившее в Ростехнадзор и его территориальные органы в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Начальник структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за ведение документооборота, после получения обращения с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) Ростехнадзора или уполномоченного должностного лица в тот же день или на следующий рабочий день направляет его в структурное подразделение Ростехнадзора, ответственное за исполнение поручения, или в территориальный орган Ростехнадзора, согласно резолюции.

3.3. В случае если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Ростехнадзора, подлинник обращения направляется структурному подразделению Ростехнадзора - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям Ростехнадзора - соисполнителям. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, как правило, в срок не более половины отведённого времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

3.4. В случае если структурное подразделение Ростехнадзора - ответственный исполнитель установило, что вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции другого структурного подразделения Ростехнадзора, обращение со служебной запиской о передаче его в другое структурное подразделение в день получения или на следующий рабочий день возвращается уполномоченному должностному лицу (автору резолюции) для принятия в однодневный срок решения о назначении ответственного исполнителя.

(Пункт в редакции, введенной в действие приказом Ростехнадзора от 10 мая 2017 года N 153. - См. предыдущую редакцию)

3.5. Начальник структурного подразделения Ростехнадзора, получивший обращение с резолюцией о рассмотрении, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения. В резолюции начальника структурного подразделения Ростехнадзора указывается срок подготовки проекта ответа гражданину.

3.6. Запрещается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчёркивание и выделение с помощью маркера отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

3.7. Обращения, поступившие в Ростехнадзор по вопросам, относящимся к компетенции территориального органа Ростехнадзора, направляются уполномоченными должностными лицами в соответствующий территориальный орган для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты срока исполнения.

Ответ заявителю направляется руководителем территориального органа Ростехнадзора или его заместителем в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Ростехнадзоре. Уполномоченные должностные лица Ростехнадзора могут запрашивать в территориальных органах Ростехнадзора копии ответов в целях обеспечения контроля соблюдения сроков рассмотрения.

Обращения, поступившие в территориальные органы Ростехнадзора по вопросам, относящимся к компетенции Ростехнадзора, направляются в Ростехнадзор для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты регистрации обращения в территориальном органе Ростехнадзора.

Ответ заявителю направляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в территориальном органе Ростехнадзора. Территориальные органы Ростехнадзора могут запрашивать в Ростехнадзоре копии ответов заявителям в целях обеспечения контроля соблюдения сроков рассмотрения.

3.8. Руководитель (заместитель руководителя) территориального органа Ростехнадзора в день регистрации или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений граждан. В резолюции руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Ростехнадзора указывается срок подготовки проекта ответа гражданину.

3.9. В территориальных органах Ростехнадзора, в случае если в резолюции указаны несколько должностных лиц - исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, как правило, в срок не более половины отведённого времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

3.10. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

о принятии обращения к рассмотрению;

о передаче обращения в другой государственный орган по принадлежности или подведомственности;

о возвращении обращения заявителю в соответствии с пп.3.14, 3.15 настоящей Инструкции.

(Пункт в редакции, введенной в действие приказом Ростехнадзора от 10 мая 2017 года N 153. - См. предыдущую редакцию)

3.11. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Ростехнадзора, его территориальных органов, в течение семи дней со дня их регистрации в Ростехнадзоре подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

(Пункт в редакции, введенной в действие приказом Ростехнадзора от 10 мая 2017 года N 153. - См. предыдущую редакцию)

3.12. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чём уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.13. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.14. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.13. настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается соответствующими должностными лицами гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

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

3.16. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, структурное подразделение центрального аппарата Ростехнадзора, территориальный орган Ростехнадзора, обязаны в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу 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.

3.17. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

3.18. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальные сайты Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора в сети Интернет, направляются в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными постановлением Госстандарта Российской Федерации от 3 марта 2003 года N 65-ст "О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации" (по заключению Минюста России от 4 апреля 2003 года N 07/3276-ЮД в государственной регистрации не нуждается), и должны содержать, в том числе, дату документа; регистрационный номер документа; сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес); текст документа (ответы на поставленные вопросы); подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ, если документ оформлен не на бланке документа; при оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывают; личная подпись; расшифровка

подписи (инициалы, фамилия)); отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.19. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес, с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов. В случае если просьба о направлении ответа выражена всеми либо несколькими гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

(Пункт в редакции, введенной в действие приказом Ростехнадзора от 10 мая 2017 года N 153. - См. предыдущую редакцию)

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

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

3.21. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нём вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом. При необходимости данное обращение может быть направлено в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

3.22. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.23. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.24. В случае если в письменном обращении гражданина 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, может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

3.25. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Ростехнадзором в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений граждан**

4.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления Ростехнадзором или территориальными органами Ростехнадзора в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель (заместитель руководителя) Ростехнадзора или руководители (заместители руководителей) территориальных органов Ростехнадзора вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не

более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## 5. Личный приём граждан

5.1. Личный приём граждан осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях. В помещениях для работы с гражданами на информационных стендах размещаются основные нормативные правовые акты, регламентирующие полномочия и сферу деятельности Ростехнадзора, а также нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан.

Для ожидающих приёма граждан, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. В этих местах также необходимо обеспечить возможность реализации права на личный приём для лиц с ограниченными физическими возможностями. При необходимости граждане обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

5.2 Личный приём граждан в Ростехнадзоре осуществляется руководителем, заместителями руководителя в соответствии с графиком приёма граждан, утверждённым приказом Ростехнадзора, и уполномоченными лицами.

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются работники структурных подразделений Ростехнадзора, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

5.3. Личный приём граждан в территориальных органах Ростехнадзора осуществляется руководителями, заместителями руководителей в соответствии с графиками приёма граждан, утверждёнными приказами территориальных органов Ростехнадзора, и уполномоченными лицами.

5.4. Приём гражданина по поручению руководителя, заместителей руководителя Ростехнадзора, руководителей, заместителей руководителей территориальных органов Ростехнадзора может быть проведён начальниками структурных подразделений или другими лицами Ростехнадзора, территориальных органов Ростехнадзора, в компетенцию которых входят поставленные вопросы.

5.5. Информация о порядке личного приёма граждан руководителем, заместителями руководителя Ростехнадзора, руководителями, заместителями руководителей территориальных органов Ростехнадзора размещается на официальных сайтах Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора.

5.6 Приём граждан руководителем, заместителями руководителя Ростехнадзора, руководителями, заместителями руководителей территориальных органов Ростехнадзора осуществляется по предварительной записи.

5.7. Пункт исключен - приказ Ростехнадзора от 10 мая 2017 года N 153. - См. предыдущую редакцию.

---

Пункты 5.8-5.13 предыдущей редакции считаются соответственно пунктами 5.7-5.12 настоящей редакции - приказ Ростехнадзора от 10 мая 2017 года N 153.

---

5.7. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.8. По итогам приёма гражданина должностным лицом, проводившим личный приём, или уполномоченными на то лицами заполняется карточка личного приёма гражданина (далее - карточка личного приёма) по образцу согласно приложению к настоящей Инструкции, которая подлежит регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.9. Во время личного приёма гражданин может обратиться устно либо письменно по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

(Абзац в редакции, введенной в действие приказом Ростехнадзора от 10 мая 2017 года N 153. - См. предыдущую редакцию)

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приёма. 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 приёма, о чём

делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

О корреспонденции, полученной от гражданина в ходе личного приёма, делается запись в карточке личного приёма. Указанная корреспонденция прикрепляется к карточке личного приёма и подлежит рассмотрению в установленном порядке.

5.10. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Ростехнадзора, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.11. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

5.12. Регистрация карточек личного приёма в Ростехнадзоре осуществляется должностными лицами структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за работу с обращениями граждан, в территориальных органах Ростехнадзора - уполномоченными должностными лицами территориальных органов Ростехнадзора.

## **6. Подготовка отчётности и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан**

6.1. Работа с обращениями граждан в Ростехнадзоре и его территориальных органах основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактических адресах Ростехнадзора, его территориальных органов, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приёма граждан соответствующими должностными лицами размещается в местах, доступных для посетителей.

Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Ростехнадзора и его территориальных органов.

6.2. В целях подготовки отчётности о работе с обращениями граждан в структурных подразделениях Ростехнадзора, в территориальных органах Ростехнадзора назначаются уполномоченные должностные лица, которые ведут учёт обращений граждан (в рамках своей компетенции), поступивших в соответствующие структурные подразделения Ростехнадзора, в территориальные органы Ростехнадзора, а также анализ содержания обращений граждан.

6.3. В целях подготовки отчётности о работе с обращениями граждан в Ростехнадзоре уполномоченные должностные лица территориальных органов Ростехнадзора ежеквартально в установленный срок в соответствии с утверждёнными формами направляют в Ростехнадзор статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими в территориальные органы Ростехнадзора, и информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, о принятых мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

6.4. Должностные лица структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за работу с обращениями граждан, ежеквартально обеспечивают сбор, учёт и анализ данных об обращениях граждан, рассмотренных структурными подразделениями Ростехнадзора и территориальными органами Ростехнадзора.

6.5. Обращения граждан, подлежащие разрешению, находятся на контроле. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом на основании наложенной им резолюции.

6.6. Для снятия с контроля обращения гражданина в Ростехнадзоре подлинник обращения (копия в случае направления обращения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу), ответ на него и копии всех документов, связанных с его рассмотрением, в обязательном порядке представляются в структурное подразделение Ростехнадзора, ответственное за работу с обращениями граждан. В случае направления ответа заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты дополнительно в структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, представляется

подтверждение об отправке. В случае если на обращение гражданина не дается ответ в соответствии с настоящей Инструкцией, представляется подлинник обращения и служебная записка с обоснованием отказа в подготовке ответа.

(Пункт в редакции, введенной в действие приказом Ростехнадзора от 10 мая 2017 года N 153. - См. предыдущую редакцию)

6.7. Должностные лица структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за работу с обращениями граждан, в рамках осуществления внутриведомственного контроля проверяют состояние работы с обращениями граждан в территориальных органах Ростехнадзора.

Должностные лица структурных подразделений Ростехнадзора, принимающие участие в проведении выездных проверок деятельности территориальных органов Ростехнадзора, оказывают необходимую практическую помощь в рассмотрении обращений граждан, в том числе направленных для рассмотрения в территориальные органы Ростехнадзора и находящихся на контроле в структурных подразделениях Ростехнадзора.

6.8. В территориальных органах Ростехнадзора обращения граждан снимаются с контроля после направления исполнителями подлинников обращений (копий обращений в случае направления обращения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу) и копий ответов на них в структурные подразделения, ответственные за ведение документооборота. В случае если на обращение гражданина не даётся ответ в соответствии с настоящей Инструкцией, представляется подлинник обращения и служебная записка с обоснованием отказа в подготовке ответа.

6.9. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, не реже одного раза в месяц направляет руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Ростехнадзора информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

Приложение  
к Инструкции по работе с  
обращениями граждан  
в Федеральной службе по экологическому,  
технологическому и атомному надзору,  
утверждённой приказом Ростехнадзора  
от 20 августа 2013 года N 366

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА

(Заполняется работником Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору, осуществляющим запись на приём)

Дата и время записи на приём " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_ мин.

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Адрес (прописка) \_\_\_\_\_

По какому вопросу \_\_\_\_\_



Когда, по какому вопросу обращался(ась)  
ранее \_\_\_\_\_

Записан(а) на приём к (Ф.И.О.,  
должность) \_\_\_\_\_

Дата, назначенная на приём " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ час., комн.  
N \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего запись \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

(Заполняется работником Федеральной службы по экологическому,  
технологическому и атомному надзору, осуществляющим приём)

Дата приёма " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_ мин.  
" \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Даны рекомендации  
гражданину: \_\_\_\_\_

Отметка о полученной корреспонденции во время  
приёма \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего приём \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Подпись лица, осуществившего ввод  
информации в единую систему  
автоматизированного делопроизводства \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Редакция документа с учетом  
изменений и дополнений подготовлена  
АО "Кодекс"