



МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ

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

## ПРИКАЗ

15.11.2013

№ 1308

Москва

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

В целях обеспечения единого подхода в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах к организации учета, систематизации и обобщению обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, общественных объединений и юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер **п р и к а з ы в а ю:**

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

2. Заместителям руководителя и руководителям территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций:

2.1. обеспечить строгое и неукоснительное соблюдение требований Инструкции;

2.2. ознакомить сотрудников центрального аппарата и территориальных органов Роскомнадзора с Инструкцией.

3. Определить место и график приема обращений в центральном аппарате Роскомнадзора:

3.1. в письменном виде (при предоставлении лично, направлении курьером, почтовом отправлении) по адресу: город Москва, Китайгородский проезд, дом 7, строение 2, ежедневно по графику: понедельник, вторник, среда, четверг – с 10.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00; пятница с 10.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00;

3.2. в письменном виде по факсу (495) 987-68-01 ежедневно, круглосуточно;

3.3. в электронном виде:

3.3.1. путем заполнения в установленном порядке специальной формы в разделе «Обращения граждан» на официальном сайте Роскомнадзора ([www.rkn.gov.ru](http://www.rkn.gov.ru)), соответствующей формы Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», через сервисы официального сайта Президента Российской Федерации;

3.3.2. путем направления электронного сообщения по адресу: [rkn\\_in@rkn.gov.ru](mailto:rkn_in@rkn.gov.ru).

3.4. в устной форме при проведении личного приема руководителем Роскомнадзора и его заместителями по адресу: город Москва, Китайгородский проезд, дом 7, строение 2, ежемесячно по отдельному графику с 17.00 до 19.00.

3.5. в устной форме при обращении в справочно-информационную службу Роскомнадзора по телефону (495) 987-68-00 по графику: понедельник, вторник, среда, четверг – с 08.30 до 17.30; пятница с 08.30 до 16.15.

4. Установить, что лицами, уполномоченными на рассмотрение обращений граждан, являются руководитель, заместители руководителя и начальники управлений Роскомнадзора, руководители и заместители руководителей территориальных органов Роскомнадзора.

5. Территориальным органам Роскомнадзора:

5.1. в срок до 16 декабря 2013 года признать утратившими силу действующие в территориальных органах инструкции по работе с обращениями граждан (при наличии);

5.2. определить место и график приема обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц;

5.3. назначить лиц, ответственных за прием регистрацию, организацию работы с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц и осуществление контроля за сроками их рассмотрения.

6. Управлению организационной работы обеспечить публикацию настоящего приказа на официальном сайте Роскомнадзора.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



А.А. Жаров

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Федеральной службы  
по надзору в сфере связи, информационных  
технологий и массовых коммуникаций  
от «15» 11 20 13 г. № 1308

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

