

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)**

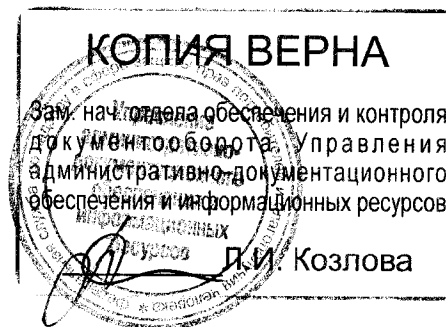
**П Р И К А З**

28.06.2017

№ 480

Москва

О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденную приказом Роспотребнадзора от 20 января 2014 г. № 28



В целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор) **п р и к а з ы в а ю:**

Внести изменения в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденную приказом Роспотребнадзора от 20 января 2014 г. № 28 (зарегистрирован в Минюсте России 22 мая 2014 г., регистрационный № 32389) (приложение).

Руководитель



А.Ю. Попова

Приложение  
к приказу Роспотребнадзора  
от 28.06. 2017 № 480

**Изменения в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Инструкция), утвержденную приказом Роспотребнадзора от 20 января 2014 г. № 28**

Изложить пункт 3.4. Инструкции в следующей редакции:

«3.4. Обращения в форме электронных сообщений направляются в центральный аппарат Роспотребнадзора путем заполнения специальной электронной формы, размещенной на официальном сайте Роспотребнадзора в разделе «Обращения граждан» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>.

Обращения в форме электронных сообщений в территориальные органы, подведомственные учреждения Роспотребнадзора соответственно направляются путем заполнения специальной электронной формы, размещенной на официальном сайте территориального органа, подведомственного учреждения Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Обращения, поступившие в Роспотребнадзор или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Для подачи обращений в форме электронных сообщений, как правило, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для подготовки письменного ответа, и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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».