



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 36428

от 16 марта 2015 г.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ КОСМИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО  
(РОСКОСМОС)**

**ПРИКАЗ**

19 февраля 2015 г.

№ 30

Москва

**Об организации работы с обращениями граждан  
в Федеральном космическом агентстве и его  
территориальном органе**

В целях установления в Федеральном космическом агентстве и его территориальном органе единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства 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; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474), а также поступающих от них запросов информации о деятельности Федерального космического агентства и его территориального органа в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291; 2013, № 23, ст. 2870; № 51, ст. 6686; № 52, ст. 6961)

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения в Федеральном космическом агентстве и его территориальном органе обращений граждан (далее – Инструкция).
2. Заместителям руководителя Роскосмоса, руководителям подразделений Роскосмоса, руководителю территориального органа Роскосмоса в г. Байконуре обеспечить:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (запросов) граждан;

соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан в соответствии с Инструкцией;

принятие необходимых мер по переходу на сокращенные, менее чем 30 дней, сроки подготовки ответов на обращения (запросы) граждан.

3. Возложить:

на статс-секретаря – заместителя руководителя Роскосмоса Д.В.Лыскова – общее руководство организацией работы с обращениями (запросами) граждан в Роскосмосе и ответственность за организацию личного приема граждан руководителем Роскосмоса;

на заместителей руководителя Роскосмоса, руководителей подразделений Роскосмоса, руководителя территориального органа Роскосмоса в г. Байконуре – ответственность за организацию рассмотрения обращений (запросов) граждан, качество и своевременность подготовки ответов на них в установленные сроки, а также ответственность за организацию проведения личного приема.

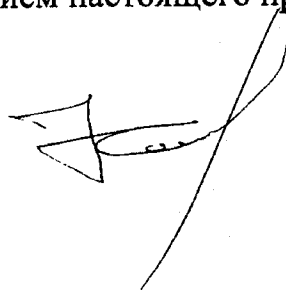
4. Начальнику Управления делами В.Л.Комарову:

обеспечить текущий контроль работы с обращениями (запросами) граждан;

еженедельно докладывать руководителю Роскосмоса о несоблюдении сроков подготовки ответов гражданам ответственными исполнителями.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



И.А.Комаров

**УТВЕРЖДЕНА**  
приказом  
Федерального космического агентства  
от « 19 » февраля 2015 г. № 30

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**об организации рассмотрения в Федеральном космическом агентстве**  
**и его территориальном органе обращений граждан**

**I. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения в Федеральном космическом агентстве и его территориальном органе обращений граждан (далее – Инструкция) определяет сроки и порядок рассмотрения в Федеральном космическом агентстве (далее – Роскосмос) и его территориальном органе обращений, в том числе запросов информации о деятельности Роскосмоса или его территориального органа, поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства, направления на обращения и запросы ответов в соответствии с законодательством Российской Федерации и Регламентом Федерального космического агентства, утвержденным приказом Роскосмоса от 4 июня 2010 г. № 88 «Об утверждении Регламента Федерального космического агентства» (зарегистрирован Минюстом России 11 августа 2010 г., регистрационный № 18116), с изменениями, внесенными приказами Роскосмоса от 28 октября 2010 г. № 164 «О внесении изменения в Регламент Федерального космического агентства» (зарегистрирован Минюстом России 10 ноября 2010 г., регистрационный № 18925), от 10 сентября 2011 г. № 141 «О внесении изменений в Регламент Федерального космического агентства» (зарегистрирован Минюстом России 17 октября 2011 г., регистрационный № 22060), от 4 сентября 2012 г. № 181 «О внесении изменений в Регламент Федерального космического агентства» (зарегистрирован Минюстом России 5 октября 2012 г., регистрационный № 25618), от 12 ноября 2012 г. № 231 «О внесении изменений в Регламент Федерального космического агентства» (зарегистрирован Минюстом России 7 декабря 2012 г., регистрационный № 26036), от 31 января 2013 г. № 32 «О внесении изменений в некоторые

нормативные правовые акты Федерального космического агентства» (зарегистрирован Минюстом России 11 апреля 2013 г., регистрационный № 28116), от 6 ноября 2014 г. № 257 «О внесении изменений в Регламент Федерального космического агентства» (зарегистрирован Минюстом России 3 декабря 2014 г. № 35078).

2. Инструкция применяется в отношении:

индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб (далее – обращения) граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) по вопросам, относящимся к сфере деятельности Роскосмоса и его территориального органа, поступающих 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; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474);

запросов информации о деятельности Роскосмоса или его территориального органа (далее – запросы), поступающих от граждан в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291; 2013, № 23, ст. 2870; № 51, ст. 6686; № 52, ст. 6961).

3. Положения Инструкции не распространяются на правоотношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и запросов, которые регулируются в ином порядке, установленном международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

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 (переадресация) обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также запрос в связи с рассмотрением обращения необходимых документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

5. При рассмотрении запроса не допускается предоставление информации, содержащей сведения, составляющие государственную или

иную охраняемую законом тайну, иной информации ограниченного доступа.

## **II. Прием и регистрация обращений и запросов граждан**

6. Должностные лица\* Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) рассматривают:

письменные обращения (запросы граждан в письменной форме), поступившие почтовым отправлением, через экспедицию, посредством факсимильной связи, принятые от граждан на личном приеме, направленные на рассмотрение в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса) органами государственной власти и местного самоуправления, иными органами, должностными лицами и организациями;

обращения (запросы) граждан в форме электронного документа, поступившие путем заполнения специальной формы на официальном сайте Роскосмоса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Роскосмоса);

устные обращения (запросы граждан в устной форме), поступившие на личном приеме.

7. В Роскосмосе (территориальном органе Роскосмоса) рассматриваются запросы, составленные на государственном языке Российской Федерации, поступившие от граждан непосредственно или через представителя, полномочия которого оформлены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Запросы, составленные на иностранном языке, могут быть рассмотрены по поручению руководителя (заместителя руководителя) Роскосмоса, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Роскосмоса.

8. Обращение (запрос), поступившее в форме электронного документа, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется в порядке, установленном Инструкцией.

---

\* Заместители руководителя Роскосмоса, советники и помощники руководителя Роскосмоса, руководители подразделений Роскосмоса (управления Роскосмоса по направлениям, функциональные подразделения Роскосмоса, отделы Роскосмоса и отделы в составе управлений Роскосмоса прямого подчинения руководителю или заместителю руководителя Роскосмоса), руководитель (заместитель руководителя) территориального органа Роскосмоса.

Выемка обращений (запросов) из почтового ящика осуществляется работником подразделения Роскосмоса, ответственного за работу с обращениями граждан (уполномоченным лицом территориального органа Роскосмоса), не реже одного раза в течение рабочего дня.

9. Обращение (запрос) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращения (запроса) в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Запрос в устной форме подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

10. Регистрация обращений (запросов) граждан, поступивших в адрес Роскосмоса или на имя руководителя (заместителя руководителя) Роскосмоса, производится уполномоченными лицами подразделения Роскосмоса, ответственного за работу с обращениями граждан. Регистрация обращений (запросов) граждан, адресованных непосредственно подразделению Роскосмоса или лично его руководителю, осуществляется в соответствующем подразделении Роскосмоса.

Регистрация обращений (запросов) граждан, поступивших в территориальный орган Роскосмоса, производится уполномоченными лицами территориального органа Роскосмоса.

11. При регистрации обращение (запрос) проверяется на соответствие установленным требованиям.

11.1. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование федерального органа исполнительной власти – Федеральное космическое агентство (Роскосмос) или наименование его территориального органа, либо фамилия, имя, отчество должностного лица Роскосмоса или его территориального органа, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение, а также фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, изложена суть обращения, поставлены личная подпись гражданина и дата. К обращению могут быть приложены документы или материалы либо их копии.

11.2. В обращении в форме электронного документа в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если

ответ должен быть направлен в письменной форме. К такому обращению могут быть приложены документы и материалы в электронной форме. Копии указанных документов и материалов могут быть направлены в письменной форме.

11.3. В запросе должны быть указаны почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилия, имя и отчество гражданина, запрашивающего информацию о деятельности Роскосмоса или его территориального органа. В запросе, составленном в письменной форме или в форме электронного документа, должны быть также указаны наименование федерального органа исполнительной власти — Федеральное космическое агентство (Роскосмос) или наименование его территориального органа, в которые направляется запрос, либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

12. На стадии предварительной обработки поступивших обращений (запросов) работником подразделения Роскосмоса, ответственного за работу с обращениями граждан (уполномоченным лицом территориального органа Роскосмоса), отбираются обращения (запросы), не подлежащие рассмотрению по существу поставленных вопросов:

обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

запросы, не содержащие почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество гражданина;

обращения, текст которых не поддается прочтению. При этом в случае если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, гражданину в течение семи дней сообщается о причине оставления обращения без ответа по существу.

Решение об оставлении данных обращений (запросов) без рассмотрения по существу принимается руководителем подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственного за работу с обращениями граждан.

Обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, и в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном

противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, направляется в подразделение Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), осуществляющее функции по защите государственной тайны, для последующего направления в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Сопроводительное письмо к обращению подписывается руководителем подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), осуществляющего функции по защите государственной тайны.

Уведомление (разъяснение) гражданину с обоснованием оставления обращения, текст которого не поддается прочтению, без ответа по существу подписывается руководителем подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственного за работу с обращениями граждан.

13. При регистрации коллективного обращения проставляется отметка «Коллективное».

Коллективным считается совместное обращение двух или более лиц по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов организаций, членов одной семьи, резолюции митингов или собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению законодательством Российской Федерации.

### **III. Предварительное рассмотрение обращения (запроса) гражданина**

14. Обращение (запрос) гражданина, поступившее в Роскосмос и его территориальный орган в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

15. Поступившие в адрес Роскосмоса или на имя руководителя (заместителя руководителя) Роскосмоса и прошедшие регистрацию обращения (запросы) в тот же день в зависимости от содержания.

15.1. Представляются руководителю Роскосмоса для предварительного рассмотрения:

обращения по вопросам нарушения государственными гражданскими служащими Роскосмоса, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса, сотрудниками заграничного аппарата Роскосмоса, руководителями организаций, находящихся в ведении Роскосмоса, законодательства Российской Федерации, в том числе законодательства о противодействии коррупции;

обращения, в которых обжалуются решения, действия (бездействия) заместителей руководителя Роскосмоса, руководителей подразделений



Роскосмоса прямого подчинения руководителю Роскосмоса, руководителя территориального органа Роскосмоса, руководителей организаций, находящихся в ведении Роскосмоса;

обращения по вопросам обжалования правовых актов Роскосмоса и его территориального органа;

обращения, требующие личного вмешательства руководителя Роскосмоса.

15.2. Представляются заместителям руководителя Роскосмоса (в соответствии с распределением обязанностей) для предварительного рассмотрения:

обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) руководителей подчиненных подразделений Роскосмоса, в том числе принятых по результатам рассмотрения ранее направлявшихся по тому же вопросу обращений;

обращения по вопросам предоставления информации об осуществлении закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд и о ходе исполнения контрактов, иным вопросам, поступившим от общественных объединений и объединений юридических лиц в рамках осуществления ими общественного контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд;

обращения, поступившие от имени трудовых коллективов организаций, находящихся в ведении Роскосмоса;

запросы информации о деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса);

обращения, не требующие личного вмешательства руководителя Роскосмоса.

15.3. Направляются руководителям подразделений Роскосмоса на предварительное рассмотрение:

обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) подчиненных государственных гражданских служащих Роскосмоса;

обращения по вопросам, входящим в их компетенцию и не требующим личного вмешательства руководителя Роскосмоса и его заместителей;

обращения (запросы), адресованные непосредственно подразделению Роскосмоса или его руководителю.

16. Поступившие в территориальный орган Роскосмоса и прошедшие регистрацию обращения (запросы) в тот же день в зависимости от содержания представляются для предварительного рассмотрения руководителю территориального органа Роскосмоса.

17. Поручение о рассмотрении обращения (запроса), принятое по результатам предварительного рассмотрения, оформляется в форме резолюции, в которой определяется должностное лицо, ответственное за организацию рассмотрения обращения или запроса (далее – ответственный исполнитель).

По указанию руководителя (заместителя руководителя) Роскосмоса резолюция по рассмотренным им обращениям (запросам) может быть оформлена за подписью начальника Управления делами.

18. Обращение (запрос) гражданина с поручением о его рассмотрении незамедлительно направляется ответственному исполнителю согласно резолюции для организации рассмотрения обращения (запроса).

19. В случае если в резолюции по обращению (запросу) указаны несколько исполнителей, подлинник обращения (запроса) направляется ответственному исполнителю (указанному в резолюции первым), соисполнителям направляются копии по информационной системе электронного документооборота или на бумажном носителе.

20. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении (запросе), выходят за пределы компетенции ответственного исполнителя или относятся к компетенции другого должностного лица, ответственный исполнитель обеспечивает исполнение поручения в пределах установленной компетенции и в течение одного рабочего дня представляет давшему поручение должностному лицу предложения об определении другого ответственного исполнителя или об изменении состава соисполнителей.

21. Ответственный исполнитель не позднее пяти дней со дня регистрации обращения (запроса) определяет непосредственного исполнителя поручения о рассмотрении обращения (запроса) и принимает одно из организационных решений о порядке его дальнейшего рассмотрения:

о принятии обращения к рассмотрению по существу поставленных в нем вопросов и подготовке ответа гражданину;

о предоставлении информации о деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) и подготовке ответа на запрос;

об оставлении обращения без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с пунктами 22 и 23 Инструкции;

об отказе в предоставлении информации о деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) в соответствии с пунктом 24 Инструкции и направлении гражданину мотивированного отказа в предоставлении запрашиваемой информации;

о направлении поступившего в Роскосмос обращения по вопросам, относящимся к компетенции территориального органа Роскосмоса, в территориальный орган Роскосмоса для рассмотрения;

о направлении поступившего в территориальный орган Роскосмоса обращения по вопросам, относящимся к компетенции Роскосмоса, или запроса информации о деятельности Роскосмоса в Роскосмос для рассмотрения;

об отсрочке ответа на запрос;

о возвращении гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о переадресации обращения (запроса) в другой государственный орган в соответствии с компетенцией;

об оставлении обращения, содержащего вопросы, по которым переписка с гражданином прекращена, без рассмотрения с направлением гражданину уведомления о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу;

о приобщении к ранее поступившему обращению (запросу) его копии, полностью воспроизводящей информацию основного обращения и все его внешние признаки или их часть, либо повторного экземпляра, поступившего из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого должностного лица;

о возвращении обращения гражданину в соответствии с пунктом 28 Инструкции.

22. При получении 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 нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

23. Не рассматриваются, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, обращения по вопросам проведения экспертиз договоров, а также учредительных и иных документов организаций, о чем сообщается гражданину.

24. Информация о деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса);

запрашиваемая информация не относится к деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса);

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась гражданину;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Роскосмосом (территориальным органом Роскосмоса), проведении анализа деятельности Роскосмоса, его территориального органа либо подведомственных Роскосмосу организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос гражданина.

25. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), и запросы, не относящиеся к деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), в течение семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (запрос), о переадресации его обращения (запроса).

В случае если Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса) не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается направившему запрос гражданину.

26. 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.

27. Сопроводительное письмо о переадресации (направлении) обращения (запроса) в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов или предоставление запрашиваемой информации, в Роскосмосе подписывается ответственным исполнителем (не ниже руководителя подразделения), в территориальном органе Роскосмоса – руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса.

При переадресации обращения в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения.

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

Если в соответствии с вышеуказанным запретом 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 гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

29. Обращение, поступившее в Роскосмос и содержащее вопросы, относящиеся к компетенции территориального органа Роскосмоса, подлежит направлению для рассмотрения и подготовки ответа гражданину в территориальный орган Роскосмоса.

Сопроводительное письмо к указанному обращению подписывается должностным лицом Роскосмоса не ниже руководителя подразделения, которое обеспечивает незамедлительную доставку обращения в территориальный орган Роскосмоса. В сопроводительном письме указывается дата регистрации обращения в Роскосмосе.

При направлении обращения в территориальный орган Роскосмоса в случае необходимости у него может быть истребована копия ответа гражданину.

30. Обращение (запрос), поступившее в территориальный орган Роскосмоса и содержащее вопросы, относящиеся к компетенции (деятельности) Роскосмоса, подлежит направлению для рассмотрения в Роскосмос.

Сопроводительное письмо к указанному обращению (запросу) подписывается руководителем территориального органа Роскосмоса, который обеспечивает незамедлительную доставку обращения в

Роскосмос. В сопроводительном письме указывается дата регистрации обращения (запроса) в территориальном органе Роскосмоса.

31. 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, гражданин уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Проект уведомления подлежит согласованию с подразделением Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), осуществляющим функции по защите государственной тайны.

#### **IV. Сроки рассмотрения обращений**

32. Обращения подлежат рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации. Автор резолюции или ответственный исполнитель вправе установить сокращенный срок рассмотрения обращения.

33. В случае направления Роскосмосом обращения для рассмотрения в территориальный орган Роскосмоса указанное обращение подлежит рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации обращения в Роскосмосе.

34. В случае направления территориальным органом Роскосмоса обращения для рассмотрения в Роскосмос указанное обращение подлежит рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации обращения в территориальном органе Роскосмоса.

35. В исключительных случаях, а также в случае направления Роскосмосом (территориальным органом Роскосмоса) 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 Роскосмоса или его заместитель либо руководитель территориального органа Роскосмоса вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, о чем уведомляется гражданин.

Подготовка проекта решения о продлении срока рассмотрения обращения обеспечивается ответственным исполнителем и представляется на подпись не позднее пяти дней до истечения срока рассмотрения обращения.

36. В случае поступления из вышестоящего государственного органа поручения о рассмотрении обращения, по которому Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса) является соисполнителем, подготовка предложений Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) для включения в проект ответа гражданину и их направление главному исполнителю осуществляется в течение пятнадцати дней со дня регистрации обращения в Роскосмосе (территориальном органе Роскосмоса) или в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, если установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

37. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, Роскосмосом (территориальным органом Роскосмоса) в указанную организацию или должностному лицу в течение пятнадцати дней предоставляются 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.

#### **V. Рассмотрение обращения по существу и подготовка ответа гражданину**

38. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и гражданину дан ответ.

39. По характеру принятых по результатам рассмотрения решений обращения могут быть классифицированы как:

«поддержанное» – предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

«неподдержанное» – предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению. Неподдержанными также считаются обращения, оставленные без рассмотрения и ответа по существу поставленных в них вопросов в соответствии с пунктами 22 и 23 Инструкции, обращения, переписка по которым прекращена, и обращения, возвращаемые гражданину в соответствии с пунктом 28 Инструкции;

«разъясненное» – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданин проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения. К данной группе относятся также

обращения, в которых обжалуется судебное решение, и обращения, ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

40. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

41. При рассмотрении обращения непосредственный исполнитель совместно с уполномоченными лицами подразделения Роскосмоса, ответственного за работу с обращениями граждан (уполномоченными лицами территориального органа Роскосмоса, ответственными за работу с обращениями граждан), осуществляет проверку поставленных в обращении гражданина вопросов на повторность и неоднократность.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу второй раз.

Неоднократным считается третье и более обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу.

42. Если в повторном или неоднократном обращении имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения осуществляется в установленном порядке.

43. Если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то гражданину направляется ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки.

Ответ на повторное обращение подписывается вышестоящим должностным лицом лица, подписавшего ответ на первичное обращение гражданина.

44. Если в неоднократном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, ответственным исполнителем рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения и обеспечивается подготовка проекта решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

Указанное решение принимается руководителем Роскосмоса или его заместителем либо руководителем территориального органа Роскосмоса с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.



45. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения по решению ответственного исполнителя с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

46. Подготовленный по результатам рассмотрения ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый или электронный адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись.

Проект ответа (уведомления) подлежит согласованию с соисполнителями.

47. При поступлении из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого должностного лица повторного экземпляра обращения или его копии, полностью воспроизводящей информацию основного обращения и все его внешние признаки или их часть, до направления гражданину ответа на основное обращение дается единый ответ.

Если повторный экземпляр или копия обращения поступили после направления гражданину ответа на основное обращение, гражданину направляется краткий ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

48. В Роскосмосе, если автором резолюции не определено иное лицо, уполномоченное на подписание ответа гражданину, за подписью ответственного исполнителя (не ниже руководителя подразделения Роскосмоса или его заместителя) гражданину направляются:

ответ на первичное обращение;

уведомление о переадресации (направлении) обращения в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

уведомление о продлении срока рассмотрения обращения;

уведомление о прекращении переписки;

уведомление об оставлении обращения без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с пунктами 22 и 23 Инструкции;

ответ на повторный экземпляр или копию обращения в соответствии с пунктом 47 Инструкции.

49. В территориальном органе Роскосмоса ответ (уведомление) гражданину направляется за подписью руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Роскосмоса.

50. Ответы на обращения, в которых обжалуются решения и (или) действия (бездействие) заместителей руководителя Роскосмоса, руководителей подразделений Роскосмоса прямого подчинения руководителю Роскосмоса, руководителя территориального органа Роскосмоса, руководителей организаций, находящихся в ведении Роскосмоса, подписываются руководителем Роскосмоса, лицом, исполняющим его обязанности, или уполномоченным руководителем Роскосмоса лицом.

Ответы на обращения, в которых обжалуются решения, действия (бездействие) иных должностных лиц и государственных гражданских служащих Роскосмоса, подписываются вышестоящим должностным лицом.

51. Ответы на обращения, в которых обжалуются правовые акты Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), подписываются заместителем руководителя Роскосмоса (в соответствии с распределением обязанностей). В ответах на указанные обращения приводится информация о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования актов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

52. Ответы на обращения граждан направляются почтовым отправлением по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Направление ответов обеспечивается непосредственным исполнителем.

53. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия при регистрации проставлена первой.

54. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее с личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица либо уполномоченного им лица.

55. Формирование и хранение дела по результатам рассмотрения обращения осуществляется в подразделении Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), рассматривавшем обращение. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения руководства.

56. Указанные в резолюции исполнители несут ответственность за исполнение обязанностей, возложенных на них Инструкцией.

57. Рассмотрение запросов граждан о информации деятельности Роскосмоса и его территориального органа осуществляется в порядке, определенном Инструкцией для рассмотрения обращений, с особенностями, установленными разделом VI Инструкции.

## VI. Личный прием граждан

58. Личный прием граждан в Роскосмосе осуществляется руководителем Роскосмоса, заместителями руководителя Роскосмоса, начальниками подразделений Роскосмоса.

Личный прием граждан в территориальном органе Роскосмоса осуществляется руководителем территориального органа Роскосмоса и его заместителем.

59. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи на основе обращений о личном приеме, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

Информация о порядке записи на личный прием размещается на информационных стендах и официальном сайте Роскосмоса.

60. Информация о поступившем обращении о личном приеме с приложением имеющихся материалов доводится до соответствующего должностного лица Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) для установления даты проведения личного приема и определения лица, ответственного за организацию личного приема.

Руководитель (заместитель руководителя) Роскосмоса при ознакомлении с информацией о поступившем обращении о личном приеме вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом Роскосмоса.

61. Информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах доводится до сведения граждан лицами, осуществляющими запись на личный прием.

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

63. Данные о гражданине вносятся в карточку личного приема, которая оформляется по образцу согласно приложению к Инструкции.

Карточка личного приема подлежит регистрации в день проведения личного приема.

64. Лицом, ответственным за организацию личного приема, подготавливается справка об истории обращений гражданина, которая хранится вместе с карточкой личного приема.

65. В ходе личного приема руководством Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) для решения вопросов, поднятых гражданином, при необходимости могут привлекаться работники подразделений Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

66. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление или запрос информации о деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) в устной форме, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо составить запрос в письменной форме.

Содержание устного обращения (запроса в устной форме) гражданина заносится в карточку личного приема.

О письменном обращении (запросе в письменной форме), а также о документах и материалах, полученных от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема.

67. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки или запрашиваемая информация предоставлена в полном объеме, ответ на обращение (запрос) с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов или письменный ответ на запрос в порядке, установленном Инструкцией.

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

69. В ходе личного приема гражданину должностным лицом, проводящим личный прием, может быть отказано в рассмотрении его обращения или запроса, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов или была предоставлена запрашиваемая информация.

70. По итогам личного приема гражданина в карточку личного приема заносится содержание принятого должностным лицом, осуществлявшим личный прием, решения по обращению гражданина или поручение о рассмотрении запроса.

71. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием гражданина, подписывает карточку личного приема.

72. Формирование и хранение дела по результатам проведения личного приема осуществляется лицом, ответственным за организацию личного приема. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения руководства.

## **VII. Рассмотрение запроса информации о деятельности Роскосмоса и его территориального органа и подготовка ответа гражданину**

73. Запрос подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

74. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в тридцатидневный срок, в течение семи дней со дня регистрации запроса гражданин уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

В Роскосмосе уведомление об отсрочке ответа на запрос подписывается ответственным исполнителем (не ниже руководителя подразделения или его заместителя). В территориальном органе Роскосмоса уведомление об отсрочке ответа на запрос подписывается руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса.

75. В целях предоставления гражданину необходимой информации о деятельности Роскосмоса или его территориального органа содержание запроса может уточняться у гражданина.

76. Информация о деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) по запросу предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором в соответствии с пунктом 24 Инструкции содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации. Ответ на запрос составляется на государственном языке Российской Федерации.

77. В ответе на запрос указываются наименование, почтовый адрес Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), должность лица, подписавшего ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

В Роскосмосе ответ на запрос подписывается ответственным исполнителем (не ниже руководителя подразделения или его заместителя). В территориальном органе Роскосмоса ответ на запрос подписывается руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса.

78. При запросе информации о деятельности Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в сети «Интернет», в ответе на

запрос указываются название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

79. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, запрашиваемая информация предоставляется за исключением информации ограниченного доступа.

### **VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан**

80. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений (запросов) граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

81. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан осуществляют руководитель Роскосмоса и руководитель территориального органа Роскосмоса.

82. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан в Роскосмосе осуществляют уполномоченные лица подразделения Роскосмоса, ответственного за работу с обращениями граждан, в территориальном органе Роскосмоса – уполномоченные лица.

83. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан включает:

    постановку поручений по рассмотрению обращений (запросов) граждан на контроль;

    подготовку информации исполнителям о приближении окончания сроков рассмотрения обращений (запросов) граждан;

    снятие поручений по рассмотрению обращений (запросов) граждан с контроля.

84. Постановка поручений по рассмотрению обращений (запросов) граждан на контроль осуществляется уполномоченными лицами подразделения Роскосмоса, ответственного за работу с обращениями граждан (уполномоченными лицами территориального органа Роскосмоса), после предварительного рассмотрения обращения (запроса) соответствующим должностным лицом на основании наложенной им резолюции.

85. Для снятия с контроля поручения по рассмотрению обращения (запроса) гражданина подлинник обращения или запроса (копия в случае направления обращения или запроса о компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу), ответ на него и документы, связанные с его рассмотрением, в обязательном порядке представляются в подразделение Роскосмоса, ответственное за работу с обращениями граждан (уполномоченному лицу территориального органа Роскосмоса).

86. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений (запросов) непосредственным исполнителем осуществляется ответственным исполнителем.

87. Уполномоченные лица подразделения Роскосмоса, ответственного за работу с обращениями граждан, в рамках осуществления внутриведомственного контроля проверяют состояние работы с обращениями (запросами) граждан в территориальном органе Роскосмоса.

### **IX. Анализ рассмотрения обращений**

88. Обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Роскосмоса и его территориального органа.

89. В целях анализа рассмотрения обращений и подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в подразделениях Роскосмоса (территориальном органе Роскосмоса) руководителем подразделения Роскосмоса (руководителем территориального органа Роскосмоса) назначаются уполномоченные лица, которые ведут учет обращений граждан (в рамках своей компетенции), поступивших в адрес соответствующего подразделения Роскосмоса и его руководителя или в адрес территориального органа Роскосмоса и его руководителя.

90. По запросу подразделения Роскосмоса, ответственного за работу с обращениями граждан, уполномоченные лица подразделений Роскосмоса

(территориального органа Роскосмоса), которые ведут учет обращений граждан, направляют информацию о работе с поступившими в адрес соответствующего подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) или его руководителя (руководителя территориального органа Роскосмоса) обращениями граждан и об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, принятых мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

91. Уполномоченные лица подразделения Роскосмоса, ответственного за работу с обращениями граждан, обеспечивают сбор, учет и анализ данных об обращениях граждан, рассмотренных в Роскосмосе и его территориальном органе.



**Карточка  
личного приема гражданина**

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес (электронный адрес)\*: \_\_\_\_\_

Номер телефона/факса\*\* : \_\_\_\_\_

Дата и время личного приема: \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения (запроса):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Повторность: да / нет

\_\_\_\_\_

\* Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение или запрос либо для уточнения содержания запроса.

\*\* Заполняется для направления письменного ответа гражданину на запрос либо для уточнения содержания запроса.

Содержание принятого решения по обращению (запросу) гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение) / предоставлена информация:

---

---

---

---

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

---

2. Принято письменное обращение (запрос). Всего \_\_\_\_\_ листов:

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

3. В рассмотрении обращения (предоставлении информации) отказано по следующим основаниям: \_\_\_\_\_

---

---

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения):

---

---

---

(должность лица, производившего  
личный прием)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

---

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_