

УТВЕРЖДЕН
приказом Федерального агентства
по техническому регулированию
и метрологии
от «27» декабря 2024 г. № 3132

**ВНУТРИВЕДОМСТВЕННЫЙ ПОРЯДОК
рассмотрения жалоб на действия (бездействие) сотрудников центрального
аппарата, руководителей территориальных органов и подведомственных
организаций Федерального агентства по техническому регулированию
и метрологии**

I. Общие положения

1. Настоящий внутриведомственный порядок рассмотрения жалоб на действия (бездействие) сотрудников центрального аппарата, руководителей территориальных органов и подведомственных организаций Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии¹ разработан на основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»².

2. Порядок определяет организацию работы по регистрации, учету, рассмотрению жалоб граждан и юридических лиц на действия (бездействие) сотрудников центрального аппарата, руководителей территориальных органов и подведомственных организаций Росстандарта³.

3. В Росстандарте обязательному рассмотрению подлежат индивидуальные и коллективные Жалобы, а также ходатайства в их поддержку по вопросам, относящимся к деятельности Росстандарта, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа.

4. Заместители руководителя, начальники структурных подразделений Росстандарта несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение Жалоб, поступающих в Росстандарт.

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

5. При рассмотрении Жалобы не допускается разглашение сведений, содержащихся в ней, а также сведений, касающихся частной жизни Заявителя,

¹ Далее – Порядок.

² Далее – Федеральный закон № 59-ФЗ.

³ Далее соответственно – Жалоба, Заявитель.

без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в Жалобе, направление письменного обращения (запроса сведений) в государственный орган, орган местного самоуправления, территориальный орган Росстандарта, подведомственную организацию Росстандарта или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Жалобе вопросов⁴.

II. Прием, регистрация и учет Жалоб

6. Заявитель направляет для рассмотрения письменную Жалобу:

- 1) почтовым отправлением в адрес Росстандарта;
- 2) по электронной почте Росстандарта;
- 3) через форму обратной связи на официальном сайте Росстандарта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 4) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»⁵.

7. Жалоба регистрируется в течение 3 (трех) дней с момента поступления в автоматизированной системе электронного документооборота Росстандарта⁶. В случае поступления Жалобы в день, предшествующий праздничным или выходным дням, ее регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

8. Регистрация Жалобы, поступившей в Росстандарт, производится должностными лицами структурного подразделения Росстандарта, на которое возложены функции по ведению делопроизводства⁷.

9. Регистрационный номер Жалобы состоит из порядкового номера в пределах календарного года и суффикса, определяющего вид документа в СЭДО.

10. Прошедшая регистрацию Жалоба в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю Росстандарта (лицу, его замещающему) для подготовки поручений о рассмотрении Жалобы.

III. Рассмотрение Жалоб

11. При поступлении Жалобы в Росстандарт она направляется в установленном порядке по СЭДО руководителю Росстандарта для принятия решения о назначении ответственного за рассмотрение Жалобы заместителя

⁴ Часть 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

⁵ Далее – Единый портал.

⁶ Далее – СЭДО.

⁷ Далее-Отдел делопроизводства.

руководителя Росстандарта и/или структурного подразделения Росстандарта (по компетенции).

12. В случае если в резолюции руководителя Росстандарта о рассмотрении Жалобы указаны несколько заместителей руководителя, структурных подразделений, должностных лиц Росстандарта соисполнители представляют свои предложения Исполнителю в срок не более половины отведенного времени на исполнение, если автором поручения или Исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

13. Заместитель руководителя Росстандарта определяет курируемое им в соответствии с приказом Росстандарта о распределении обязанностей структурное подразделение Росстандарта, ответственное за рассмотрение Жалобы.

14. В случае если структурным подразделением Росстандарта – ответственным исполнителем установлено, что вопросы, содержащиеся в Жалобе, относятся к компетенции другого структурного подразделения Росстандарта, Жалоба со служебной запиской о передаче его в другое структурное подразделение Росстандарта в день получения или на следующий рабочий день возвращается уполномоченному должностному лицу (автору резолюции) для принятия в однодневный срок решения о назначении иного ответственного исполнителя.

15. Начальник структурного подразделения, ответственного за рассмотрение Жалобы, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения Жалобы, назначает ответственное должностное лицо⁸ для рассмотрения Жалобы и подготовки заключения (доклада) руководителю Росстандарта.

В резолюции начальника структурного подразделения Росстандарта указывается срок подготовки проекта ответа Заявителю, направившему Жалобу.

16. Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения задания по рассмотрению Жалобы направляет запрос сведений (материалов, объяснительных)⁹ в адрес сотрудников центрального аппарата, руководителей территориальных органов и подведомственных организаций Росстандарта, в отношении которых поступила Жалоба¹⁰.

17. Запрещается направлять Жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

18. Субъекты Жалобы должны в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих

⁸ Далее – Исполнитель.

⁹ Далее – Материалы.

¹⁰ Далее – Субъект Жалобы.

дней, направить в адрес Исполнителя Материалы.

19. Исполнитель не позднее чем за 3 (три) дня до истечения установленного срока рассмотрения Жалобы направляет на имя руководителя Росстандарта служебную записку за подписью заместителя руководителя или начальника структурного подразделения Росстандарта, ответственного за рассмотрение Жалобы, с приложением проекта ответа Заявителю, в ином случае служебную записку, содержащую сведения о результатах рассмотрения Жалобы и предложения о возможности принятия руководителем Росстандарта одного или нескольких из следующих решений:

- а) установление контроля за субъектом Жалобы;
- б) включение в план проверок Росстандарта субъекта Жалобы;
- в) принятие иного решения, не противоречащего законодательству Российской Федерации.

20. На основании решения руководителя Росстандарта по итогам рассмотрения Жалобы в соответствии с пунктом 19 Порядка Исполнителем подготавливается соответствующий письменный ответ Заявителю, направившему Жалобу, а также обеспечивается проведение иных мероприятий, необходимых для обеспечения реализации решения руководителя Росстандарта.

21. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 16 Порядка, невозможно направление Жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Жалобе вопросов, Жалоба возвращается соответствующими должностными лицами Заявителю, направившему Жалобу, с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

22. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается Заявителю, направившему Жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения¹¹.

23. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего Жалобу, структурное подразделение Росстандарта, обязано в течение 15 (пятнадцати) дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения Жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

¹¹ Часть 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

24. Жалоба считается рассмотренной, если разрешены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки Заявителю, направившему Жалобу, дан ответ.

25. Ответы на письменные Жалобы, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью, через официальный сайт Росстандарта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, направляются в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа Исполнителем по адресу электронной почты, указанному в Жалобе, и/или на Единый портал.

26. Ответ на Жалобу оформляется в соответствии с требованиями, установленными ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», утвержденным и введенным в действие 1 июля 2018 г. приказом Росстандарта от 8 декабря 2016 г. № 2004-ст, Инструкцией по делопроизводству в центральном аппарате Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, утвержденной приказом Росстандарта от 29 июля 2024 г. № 1746, и должны содержать в том числе:

- 1) дату документа;
- 2) регистрационный номер документа;
- 3) сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя (при наличии), почтовый адрес);
- 4) текст документа (ответы на поставленные вопросы);
- 5) подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ, если документ оформлен не на бланке должностного лица;
- 6) при оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывают;
- 7) личная подпись (электронная цифровая подпись, при направлении на бумажном носителе почтовым направлением цифровая подпись должна быть заверена в установленном порядке);
- 8) расшифровка подписи (инициалы, фамилия);
- 9) отметку об Исполнителе (инициалы, фамилия Исполнителя, 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.

27. Письменный ответ на коллективную Жалобу направляется лицу,

указанному в Жалобе в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших Жалобу. Если получатель ответа в коллективной Жалобе 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 коллективную Жалобу, копия ответа направляется каждому при условии наличия адресов.

28. В случае если в Жалобе не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего Жалобу, но указаны какие-либо адреса (почтовый и/или электронный), обезличенный¹² ответ направляется по указанным адресам.

29. В случае если в письменной Жалобе не указаны адреса (кроме Жалоб, поступивших на электронную почту и через Единый портал), по которому должен быть направлен ответ, ответ на Жалобу не дается.

30. При наступлении события, указанного в пункте 29 Порядка:

1) руководитель Росстандарта (лицо, его замещающее) на основании служебной записки, содержащей мотивированную позицию, за подписью заместителя руководителя или начальника структурного подразделения Росстандарта, ответственного за рассмотрение Жалобы, принимает одно из следующих решений:

- а) оставление Жалобы без рассмотрения;
- б) установление контроля за субъектом Жалобы;
- в) включение в план проверок Росстандарта субъекта Жалобы;
- г) размещение такой Жалобы на официальном сайте Росстандарта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с разъяснениями о невозможности направления ответа во исполнение части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

д) принятие иного решения, не противоречащего законодательству Российской Федерации;

2) если в указанной Жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такая Жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией¹³.

31. При получении Жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Жалоба может быть оставлена

¹² Ответ составляется без указания обращения к Заявителю.

¹³ Часть 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

без ответа по существу поставленных в ней вопросов с одновременным уведомлением Заявителя, направившего Жалобу, о недопустимости злоупотребления правом. При необходимости данная Жалоба может быть направлена в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

32. В случае если текст Жалобы не поддается прочтению, ответ на Жалобу не дается¹⁴.

Такая Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации Жалобы сообщается Заявителю, направившему Жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

33. В случае если текст Жалобы не позволяет определить суть Жалобы, ответ на такую Жалобу не дается, Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации Жалобы сообщается Заявителю, направившему Жалобу¹⁵.

34. В случае если текст Жалобы не поддается прочтению, ответ на Жалобу не дается, Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации Жалобы сообщается Заявителю, направившему Жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

35. В случае если ответ по существу поставленного в Жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Заявителю, направившему Жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений¹⁶.

36. В случае если в Жалобе Заявителя содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Жалобами, и при этом в Жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Росстандарта (лицо, его замещающее) вправе принять решение о безосновательности очередной Жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная Жалоба и ранее направляемые Жалобы направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному

¹⁴ Часть 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

¹⁵ Часть 4.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

¹⁶ Часть 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший Жалобу¹⁷.

37. Если Заявитель устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в Жалобе вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленная Жалоба рассматривается Росстандартом в соответствии с Порядком.

IV. Сроки рассмотрения Жалоб

38. Жалоба подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации в СЭДО¹⁸.

39. В исключительных случаях, а также в случае направления Росстандартом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения Жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель (лицо, его замещающее) Росстандарта вправе продлить срок рассмотрения Жалобы, но не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя, направившего Жалобу¹⁹.

40. О продлении срока Заявителю, направившему Жалобу, сообщается в течение 3 (трех) календарных дней с момента принятия решения.

V. Контроль, отчетность, анализ рассмотрения Жалоб

41. Контроль за рассмотрением Жалоб по установленным срокам исполнения осуществляется начальником отдела делопроизводства.

42. В ходе согласования проекта ответа и проверки данных, изложенных в Жалобе, контроль за правильностью составления Исполнителем доклада руководителю Росстандарта по фактам, изложенным в Жалобе, осуществляется начальником структурного подразделения Росстандарта, ответственного за подготовку ответа Заявителю, направившему Жалобу.

43. Ежегодно по результатам рассмотрения Жалоб отделом делопроизводства составляется статистический отчет об итогах рассмотрения Жалоб и представляется руководителю Росстандарта.

¹⁷ Часть 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

¹⁸ Часть 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

¹⁹ Часть 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.