



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

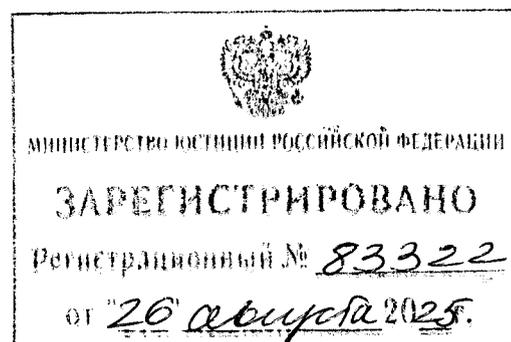
П Р И К А З

21 апреля 2025 г.

№ 319

Москва

[О внесении изменений]
в Регламент Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденный приказом Роспотребнадзора от 28 января 2021 г. № 11



В соответствии с пунктом 1.2 Типового регламента взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30, пунктом 1.2 Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452, постановлением Правительства Российской Федерации от 24 марта 2025 г. № 346 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452» приказываю:

Внести изменения в Регламент Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденный приказом Роспотребнадзора от 28 января 2021 г. № 11 (зарегистрирован Минюстом России 3 июня 2021 г., регистрационный № 63788), согласно приложению к настоящему приказу.

Руководитель



А.Ю. Попова

Приложение
к приказу Роспотребнадзора
«21» апреля 2025 г. № 319

Изменения, вносимые в Регламент
Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека, утвержденный приказом Роспотребнадзора
от 28 января 2021 г. № 11

1. Раздел XI изложить в следующей редакции:

**«XI. Порядок работы с обращениями
граждан и организаций, прием граждан**

145. В Роспотребнадзоре подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан и организаций (далее – обращения) по вопросам сферы деятельности Роспотребнадзора, порядка исполнения государственных функций и оказания государственных услуг, поступающие в письменной форме или в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал) либо официального сайта Роспотребнадзора в сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон об обращениях граждан), или в форме устного обращения к руководителю Роспотребнадзора или уполномоченному должностному лицу во время личного приема граждан ²⁸⁽¹⁾.

При необходимости государственный орган, сенатор Российской Федерации или депутат Государственной Думы, направившие обращение, информируются о результатах его рассмотрения.

146. Обращения подлежат обязательной регистрации структурным подразделением Роспотребнадзора, на которое возложены функции по регистрации и рассмотрению обращений, в течение 3 дней с даты поступления в Роспотребнадзор или уполномоченному должностному лицу.

147. Поступившие в Роспотребнадзор обращения в зависимости от содержания докладываются руководителю (заместителю руководителя) Роспотребнадзора либо направляются начальникам структурных подразделений Роспотребнадзора, к непосредственному ведению которых относится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращениях.

Обращения, поступившие в Роспотребнадзор, могут направляться для рассмотрения и ответа заявителю в территориальные органы

и (или) подведомственные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Роспотребнадзора, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

Обращения, содержащие обжалование актов (приказов) Роспотребнадзора, направляются структурным подразделениям Роспотребнадзора, к непосредственному ведению которых относится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращениях (в том числе в Правовое управление Роспотребнадзора), для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается заместителем руководителя Роспотребнадзора (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования актов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обращения рассматриваются в Роспотребнадзоре в течение 30 дней с даты их регистрации. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководителем Роспотребнадзора либо уполномоченным должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

148. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или если в обращении, поступившем в форме электронного документа, не указана фамилия гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается. Если в таком обращении, а также в иных обращениях содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Роспотребнадзор при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщить гражданину, направившему указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом, а также направить указанное обращение для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган²⁸⁽²⁾.

В случае если текст 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 компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению²⁸⁽³⁾.

В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Роспотребнадзора, заместитель руководителя Роспотребнадзора (в соответствии с распределением обязанностей) либо уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Роспотребнадзор. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В Роспотребнадзоре, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения по проведению экспертиз договоров, а также учредительных и иных документов организаций. В указанных случаях начальники структурных подразделений Роспотребнадзора информируют об этом заявителей.

149. В случае если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию Роспотребнадзора, заместитель руководителя Роспотребнадзора (в соответствии с распределением обязанностей), начальник структурного подразделения Роспотребнадзора, на которое возложены функции по работе с обращениями, направляют такие обращения в 7-дневный срок с даты их регистрации в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением заявителей, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.²⁸⁽⁴⁾

В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней с даты его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам²⁸⁽⁵⁾.

Роспотребнадзор при направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения²⁸⁽⁶⁾.

Роспотребнадзор по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить 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 предоставления²⁸⁽⁷⁾.

Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются Роспотребнадзором по обращениям в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению²⁸⁽⁸⁾.

150. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы либо ответы в форме электронных документов.

151. Руководитель Роспотребнадзора обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- б) количество и характер рассмотренных обращений организаций;
- в) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций Роспотребнадзором в пределах его полномочий;
- г) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- д) количество и характер судебных споров с организациями, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

152. Начальники структурных подразделений Роспотребнадзора организуют учет и анализ содержащихся в обращениях граждан и организаций вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

153. Структурное подразделение Роспотребнадзора, на которое возложены функции по работе с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений по итогам года и представляет проект доклада, содержащего обобщенный анализ обращений по итогам года, руководителю Роспотребнадзора для последующего направления в Правительство Российской Федерации.

154. Поступившие на имя руководителя Роспотребнадзора обращения органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, содержащие жалобы на нарушение законодательства Российской Федерации, Положения о Службе и Регламента, докладываются руководителю Роспотребнадзора его заместителями (в соответствии с распределением обязанностей), начальниками структурных подразделений Роспотребнадзора с представлением заключений структурных подразделений Роспотребнадзора, определенных руководителем Роспотребнадзора (в том числе, при необходимости, Правовым управлением Роспотребнадзора) в 10-дневный срок.

Поступившие на имя руководителя Роспотребнадзора обращения организаций, содержащие жалобы (несогласие, неудовлетворенность) на результаты рассмотрения ранее поступивших в Роспотребнадзор обращений этих организаций, направляются соответствующим заместителям руководителя Роспотребнадзора, начальникам структурных подразделений Роспотребнадзора для ответа²⁸⁽⁹⁾.

155. Для приема обращений в форме электронных документов применяется платформа обратной связи единого портала либо официальный сайт Роспотребнадзора в сети «Интернет», обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

156. Основанием для отказа в рассмотрении обращения в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в пункте 148 Регламента, также может являться:

а) поступление дубликата уже принятого обращения в форме электронного документа;

б) невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения)²⁸⁽¹⁰⁾.

157. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Роспотребнадзор или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на едином портале при использовании единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Роспотребнадзор или должностному лицу в письменной форме²⁸⁽¹¹⁾.

Ответы на обращения подписываются руководителем Роспотребнадзора, заместителем руководителя Роспотребнадзора (в соответствии с распределением обязанностей) либо уполномоченным должностным лицом.

158. Личный прием граждан в Роспотребнадзоре проводится руководителем и заместителями руководителя Роспотребнадзора и уполномоченными должностными лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

В случае если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в структурные подразделения Роспотребнадзора, к непосредственному ведению которых относится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращениях.

В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Роспотребнадзора, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти²⁸⁽¹²⁾.

159. Порядок использования Роспотребнадзором платформы обратной связи единого портала для получения и обработки обращений, направляемых с использованием платформы обратной связи единого портала, и направления ответов на такие обращения определен постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы,

органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения²⁸⁽¹³⁾.

2. Абзац первый пункта 145 дополнить сноской 28(1) следующего содержания:

«²⁸⁽¹⁾ Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861.».

3. Сноску 29 к пункту 145 исключить.

4. Абзац третий пункта 148 дополнить сноской 28(2) следующего содержания:

«²⁸⁽²⁾ Пункт 12.3 Типового регламента внутренней организации.».

5. Абзац четвертый пункта 148 дополнить сноской 28(3) следующего содержания:

«²⁸⁽³⁾ Пункт 12.3 Типового регламента внутренней организации.».

6. Абзац первый пункта 149 дополнить сноской 28(4) следующего содержания:

«²⁸⁽⁴⁾ Пункт 12.4 Типового регламента внутренней организации.».

7. Абзац второй пункта 149 дополнить сноской 28(5) следующего содержания:

«²⁸⁽⁵⁾ Пункт 12.4 Типового регламента внутренней организации.».

8. Абзац третий пункта 149 дополнить сноской 28(6) следующего содержания:

«²⁸⁽⁶⁾ Пункт 12.4 Типового регламента внутренней организации.».

9. Абзац четвертый пункта 149 дополнить сноской 28(7) следующего содержания:

«²⁸⁽⁷⁾ Пункт 12.4 Типового регламента внутренней организации.».

10. Абзац пятый пункта 149 дополнить сноской 28(8) следующего содержания:

«²⁸⁽⁸⁾ Пункт 12.4 Типового регламента внутренней организации.».

11. Абзац второй пункта 154 дополнить сноской 28(9) следующего содержания:

«²⁸⁽⁹⁾ Пункт 12.8 Типового регламента внутренней организации.».

12. Подпункт «б» пункта 156 дополнить сноской 28(10) следующего содержания:

«²⁸⁽¹⁰⁾ Пункт 12.10 Типового регламента внутренней организации.».

13. Абзац первый пункта 157 дополнить сноской 28(11) следующего содержания:

«²⁸⁽¹¹⁾ Пункт 12.11 Типового регламента внутренней организации.».

14. Абзац третий пункта 158 дополнить сноской 28(12) следующего содержания:

«²⁸⁽¹²⁾ Пункт 12.12 Типового регламента внутренней организации.».

15. Пункт 159 дополнить сноской 28(13) следующего содержания:

«²⁸⁽¹³⁾ Пункт 12.13 Типового регламента внутренней организации.».

16. Раздел XIV изложить в следующей редакции:

**«XIV. Порядок предоставления информации о деятельности
Роспотребнадзора (территориального органа) по запросам**

171. В Роспотребнадзоре (его территориальном органе) подлежат обязательному рассмотрению запросы информации о деятельности Роспотребнадзора (его территориального органа) (далее – запросы), поступающие в письменной форме, форме электронных документов или в форме устного обращения во время личного приема граждан уполномоченным должностным лицом, а также по телефонам справочных служб Роспотребнадзора (его территориального органа) либо по телефонам уполномоченных должностных лиц.

172. Роспотребнадзор (его территориальный орган) обеспечивает возможность направления гражданином (физическим лицом), организацией (юридическим лицом), общественными объединениями, государственными органами или органами местного самоуправления (далее – пользователь информации) запроса в форме электронного документа на официальный сайт Роспотребнадзора (его территориального органа) в сети «Интернет». Роспотребнадзор (его территориальный орган) обеспечивает возможность направления организацией (юридическим лицом), общественными объединениями, государственными органами или органами местного самоуправления запроса в форме электронного документа на адрес электронной почты³²⁽¹⁾.

Для приема запроса может применяться специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение пользователем информации реквизитов, необходимых для работы с запросом и направления ответа пользователю информации. В случае незаполнения указанных реквизитов пользователю информации сообщается о невозможности принять его запрос.

173. Роспотребнадзор (его территориальный орган) не рассматривает анонимные запросы³³.

Под анонимным запросом понимается запрос, в котором не указаны фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица), направившего запрос, либо наименование организации (юридического лица) или общественного объединения³³⁽¹⁾.

174. Запрос, составленный в письменной форме либо полученный в форме электронного сообщения, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в Роспотребнадзор (его территориальный орган).

Запрос в устной форме подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Роспотребнадзор (его территориальный орган).

175. Запрос направляется в структурное подразделение Роспотребнадзора (его территориального органа), к непосредственному ведению которого относится предоставление запрашиваемой информации.

176. В случае если запрос не относится к сфере Роспотребнадзора (его территориального органа), в который он направлен, такой запрос направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информации. В случае если Роспотребнадзор (его территориальный орган) не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе и (или) органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информации в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

177. Роспотребнадзор (его территориальный орган) вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информации необходимой информации о деятельности Роспотребнадзора (его территориального органа).

178. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информации уведомляется об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

179. Плата за предоставление информации о деятельности Роспотребнадзора (его территориального органа) взимается в случаях, установленных федеральными законами. Порядок взимания платы устанавливается Правительством Российской Федерации³⁴.

180. Информация о деятельности Роспотребнадзора (его территориального органа) предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

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

181. Информация о деятельности Роспотребнадзора (его территориального органа) не предоставляется в случае, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

б) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информации;

в) запрашиваемая информация не относится к деятельности Роспотребнадзора (его территориального органа), в который поступил запрос;

г) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

д) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информации;

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

182. 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, Роспотребнадзор (его территориальный орган) обязан предоставить запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

183. Роспотребнадзор (его территориальный орган) вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос Роспотребнадзор (его территориальный орган) указывает наименование, дату выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта Роспотребнадзора (его территориального органа) в сети «Интернет» либо электронный адрес иного сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, включая электронный адрес, прямо указывающий на запрашиваемую информацию, или последовательность действий, которые должен совершить пользователь информации на указанных сайтах для получения запрашиваемой информации с указанием даты ее размещения.

184. Ответ на запрос подлежит обязательной регистрации в Роспотребнадзоре (его территориальном органе).».

17. Абзац первый пункта 172 дополнить сноской 32(1) следующего содержания:

«³²⁽¹⁾ Статья 4, часть 3 статьи 7 Федерального закона об обращениях граждан, пункт 15.2 Типового регламента внутренней организации.».

18. Абзац второй пункт 173 дополнить сноской 33(1) следующего содержания:

«³³⁽¹⁾ Пункт 15.3 Типового регламента внутренней организации.».