

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

**ПРИКАЗ  
от 28 июня 2017 г. N 480**

**О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ  
В ИНСТРУКЦИЮ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
И ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПРИЕМА  
ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА, УТВЕРЖДЕННУЮ ПРИКАЗОМ  
РОСПОТРЕБНАДЗОРА ОТ 20 ЯНВАРЯ 2014 Г. N 28**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Роспотребнадзор) приказываю:

Внести изменения в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденную приказом Роспотребнадзора от 20 января 2014 г. N 28 (зарегистрирован в Минюсте России 22 мая 2014 г., регистрационный N 32389) (приложение).

Руководитель  
А.Ю.ПОПОВА

Приложение  
к приказу Роспотребнадзора  
от 28.06.2017 N 480

**ИЗМЕНЕНИЯ  
В ИНСТРУКЦИЮ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
И ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПРИЕМА  
ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА (ДАЛЕЕ - ИНСТРУКЦИЯ),  
УТВЕРЖДЕННУЮ ПРИКАЗОМ РОСПОТРЕБНАДЗОРА  
ОТ 20 ЯНВАРЯ 2014 Г. N 28**

Изложить пункт 3.4. Инструкции в следующей редакции:

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

Обращения в форме электронных сообщений в территориальные органы, подведомственные учреждения Роспотребнадзора соответственно направляются путем заполнения специальной

электронной формы, размещенной на официальном сайте территориального органа, подведомственного учреждения Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

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

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме".

---