

**проект**

Подготовлен Рабочей группой Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека.

Версия 03.09.2015

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН**  
**«О порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в Российской Федерации»**

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона**

Настоящим Федеральным законом регулируются отношения, связанные с реализацией гражданами закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан и их объединений, включая юридических лиц, государственными органами, органами местного самоуправления и организациями, осуществляющими публично значимые функции, их должностными лицами.

**Статья 2. Законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан и их объединений, за исключением обращений, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными и иными федеральными законами.

2. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан и их объединений применяется к обращениям юридических лиц, если другой порядок их рассмотрения не установлен федеральными конституционными и иными федеральными законами.

3. Установленный настоящим Федеральным законом порядок

рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, если иное не установлено международными договорами Российской Федерации или иными федеральными законами.

### **Статья 3. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе**

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные термины:

- **заявитель** – гражданин или объединение граждан, в том числе юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы;

- **адресат обращения (адресат)** – государственный орган, орган местного самоуправления, их должностные лица, государственное и муниципальное предприятие, организация, учреждение, иная организация, осуществляющая публично значимые функции, которым адресовано обращение;

- **организации, осуществляющие публично значимые функции**, - организации, на которые осуществление публично значимых функций возложено законом или иным нормативным правовым актом, либо договором, заключенным с органом государственной власти или органом местного самоуправления, в том числе организации, выполняющие работы либо оказывающие услуги в сфере науки, образования, здравоохранения, культуры, социальной защиты, занятости населения, физической культуры и спорта, жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, промышленности, связи в части, затрагивающей права и законные интересы граждан и их объединений;

- **лица, уполномоченные на рассмотрение обращений**, – руководитель государственного органа, органа местного самоуправления, государственного и муниципального предприятия, организации, учреждения, иной организации, осуществляющей публично значимые функции, а также лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции по рассмотрению обращений граждан и их объединений;

- **обращение** – индивидуальное или коллективное заявление, предложение или жалоба заявителя, направленное им адресату в

письменной форме либо в форме электронного документа, а также устно изложенное адресату, в том числе на личном приеме;

- **единая система обработки и хранения обращений** – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая обработку и хранение обращений, ответов на обращения, а также иной информации об обращениях, порядок функционирования и использования которой устанавливается положением о единой системе обработки и хранения обращений, утверждаемым Правительством Российской Федерации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

- **портал единой системы обработки и хранения обращений** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», являющийся частью единой системы обработки и хранения обращений;

- **информационная система адресата** – информационная система, обеспечивающая обработку и хранение обращений и ответов на обращения, поступивших адресату любым из предусмотренных настоящим федеральным законом способов;

- **официальный сайт адресата** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности адресата, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат адресату;

- **личный кабинет** – часть портала единой системы обработки и хранения обращений либо официального сайта адресата, соединенная с информационной системой адресата, и обеспечивающая возможность отправки электронных обращений адресату, получения заявителем и хранения уведомлений о ходе рассмотрения обращений и электронных ответов на обращения, информирования заявителя о направлении письменного ответа на обращение, а также обеспечивающая осуществление иных функций, способствующих реализации права граждан и их объединений на обращение;

- **письменное обращение** – обращение заявителя, изложенное на бумажном носителе в письменной форме;

- **устное обращение** – обращение заявителя, изложенное адресату в устной форме, в том числе на личном приеме;

- **электронное обращение** – обращение заявителя, поступившее адресату в форме электронного документа на адрес его электронной почты, либо посредством личного кабинета информационной системы

адресата, либо посредством личного кабинета единой системы обработки и хранения обращений.

- **индивидуальное обращение** – обращение одного заявителя;

- **коллективное обращение** – обращение двух или более заявителей, а также письменное обращение, принятое на публичном массовом мероприятии и подписанное его организаторами или участниками;

- **первичное обращение** – обращение заявителя по вопросу, ранее не рассматривавшемуся данным адресатом, либо поступившее от заявителя, ранее не обращавшегося к данному адресату по ранее рассмотренному вопросу;

- **повторное обращение** – обращение, поступившее одному и тому же адресату от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в связи с решением, принятым данным адресатом по результатам рассмотрения его предыдущего обращения;

- **дубликат обращения** - обращение, представляющее собой повторный экземпляр или копию одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

- **заявление** – обращение заявителя, содержащее просьбу о содействии в реализации его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законодательства и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий, учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, их должностных лиц, в том числе критика их деятельности;

- **предложение** – обращение заявителя, содержащее рекомендации по совершенствованию законодательства, улучшению деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий, учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, развитию общественных отношений, решению вопросов в социально-экономической, политической, культурной и иных сферах деятельности государства и общества;

- **жалоба** – обращение заявителя, содержащее просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц, либо об устранении угрозы их нарушения;

- **обращение в интересах другого лица** – заявление, предложение, или жалоба заявителя в интересах лица, в том числе обратившегося к заявителю за содействием в защите своих прав, свобод и законных интересов;

- **недопустимое обращение** – обращение, в котором содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, либо угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, либо призывы к совершению уголовно наказуемых деяний, либо свидетельствующее о злоупотреблении заявителем правом на обращение, либо содержание или форма которого в соответствии с настоящим Федеральным законом исключают возможность его рассмотрения по существу;

- **анонимное обращение** – обращение, в котором отсутствуют фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии), либо фамилия и инициалы гражданина или адрес, по которому должен быть направлен ответ (указание адреса не требуется в случае направления заявителем обращения посредством его личного кабинета на официальном сайте адресата или на портале единой системы обработки и хранения обращений, и в случае, если заявитель желает получить ответ посредством личного кабинета);

- **ответ на обращение** – документ, подписанный уполномоченным должностным лицом, содержащий информацию по существу обращения заявителя;

- **письменный ответ на обращение** – ответ на обращение, изложенный на бумажном носителе в письменной форме;

- **электронный ответ на обращение** – ответ на обращение, направляемый по электронной почте в форме электронного документа, либо электронной копии письменного ответа на обращение, а также ответ в электронной форме, доступный в личном кабинете информационной системы адресата либо в личном кабинете единой системы обработки и хранения обращений.

## **Статья 4. Право на обращение**

1. Заявитель имеет право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц) в государственные

органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, а также к их должностным лицам.

2. Заявитель реализует право на обращение свободно и добровольно. Осуществление права на обращение не должно нарушать права, свободы и охраняемые законом интересы других лиц.

3. Заявитель направляет обращение непосредственно тому адресату, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Направление обращения адресату, в компетенцию которого не входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, не освобождает адресата от обязанности его рассмотрения в соответствии с настоящим Федеральным законом.

4. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется бесплатно за исключением случаев, установленных федеральным законом.

5. Направление обращения адресату подразумевает согласие заявителя на обработку содержащихся в обращении его персональных данных для целей рассмотрения обращения. Обработка адресатами содержащихся в обращениях персональных данных осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о персональных данных.

## **Статья 5. Права и обязанности заявителя.**

1. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

- прилагать в подтверждение своих доводов к письменному обращению документы и материалы либо их копии; к электронному обращению - документы и материалы, в том числе в электронной форме;
- давать пояснения по существу изложенных в обращении вопросов;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать с них копии с использованием собственных технических средств, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- иметь представителя;

- получать мотивированный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 18 настоящего Федерального закона,

- получать уведомление о ходе рассмотрения обращения в случаях и в порядке, установленных настоящим Федеральным законом;

- обжаловать в установленном законом порядке принятое по его обращению решение, действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. В случае подачи письменного обращения непосредственно адресату (в том числе на личном приеме) заявитель вправе требовать проставления на имеющейся у него копии обращения отметки о его принятии с указанием наименования адресата, даты, входящего номера (если он присваивается непосредственно при принятии), должности и фамилии с инициалами должностного лица, принявшего обращения и его подписи.

3. При направлении обращения заявитель обязан:

- соблюдать установленные настоящим Федеральным законом требования к обращению;

- направлять обращение от своего имени, а в случае обращения в интересах другого лица также указывать его фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес помимо сведений, перечисленных в пункте 1 статьи 9 настоящего Федерального закона;

- уважать права, свободы и законные интересы других лиц.

4. Злоупотребление правом на обращение, то есть обращение заявителя к адресату исключительно с намерением причинить вред другому лицу либо с иной противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление права на обращение, не допускается.

## **Статья 6. Гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением**

1. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением.

2. При рассмотрении обращения адресатом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия.

3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении:

- переадресация обращения другому адресату, в компетенцию

которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- направление ответа заявителю посредством электронной почты на электронный адрес, указанный заявителем, либо посредством личного кабинета в информационной системе адресата либо в единой системе обработки и хранения обращений;

- размещение электронного обращения и информации о нем, либо информации о поступившем адресату письменном обращении и информации о нем в единой системе обработки и хранения обращений;

- размещение электронного ответа на обращение, либо информации о направленном заявителю письменном ответе в единой системе обработки и хранения обращений.

## **Статья 7. Права и обязанности адресата**

1. В целях быстрого и качественного рассмотрения обращений адресат обращения вправе:

- запрашивать сведения, необходимые для рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме, в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях, учреждениях, иных организациях, осуществляющих публично значимые функции, привлекать их к совместному рассмотрению обращения, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом;

- привлекать заявителя к участию в рассмотрении его обращения;

- в случае необходимости обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место;

- направлять обращение заявителя в соответствующие нижестоящие органы и организации, если поставленные в обращении вопросы относятся к их компетенции и руководители нижестоящих органов и организаций ранее не принимали по ним решения, с установлением контроля за ходом его рассмотрения либо без такового, с одновременным уведомлением об этом заявителя;

- при направлении обращения заявителя другому адресату просить адресата проинформировать его о результатах рассмотрения данного обращения;



- принимать в установленных настоящим Федеральным законом случаях решение об оставлении обращения без разрешения (без рассмотрения по существу) либо о прекращении рассмотрения обращения.

2. Адресат обязан в порядке и в сроки, установленные настоящим Федеральным законом:

- регистрировать поступившее обращение, а также уведомления и ответы, связанные с его рассмотрением;

- полно, всесторонне, своевременно и объективно рассматривать обращение;

- принимать исчерпывающие меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя и (или) других лиц;

- направлять обращение заявителя в вышестоящие органы и организации, либо иным адресатам, если содержащиеся в обращении заявителя вопросы относятся к их компетенции;

- обеспечивать в порядке и сроки, установленные Правительством Российской Федерации, предоставление в единую систему обработки и хранения обращений электронного обращения и информации о нем, либо информации о поступившем адресату письменном обращении;

- давать законный и обоснованный мотивированный письменный или электронный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 18 настоящего Федерального закона;

- обеспечивать в порядке и сроки, установленные Правительством Российской Федерации, предоставление в единую систему обработки и хранения обращений электронного ответа на обращение и информации о нем, либо информации о направленном заявителю письменном ответе;

- направлять заявителю уведомление о ходе рассмотрения обращения в случаях и в порядке, установленных настоящим Федеральным законом;

- обеспечивать в порядке и сроки, установленные Правительством Российской Федерации, предоставление в единую систему обработки и хранения обращений информации о ходе рассмотрения обращения;

- предоставлять в течение 10 рабочих дней по запросу адресата, рассматривающего обращение, документы и материалы, необходимые для его рассмотрения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну либо для которых законом установлен особый порядок предоставления;

- не допускать безосновательной переадресации обращений другим адресатам;

- разъяснять в ответе заявителю право обжалования принятого решения, действий (бездействия) должностного лица органа государственной власти, органа местного самоуправления, государственного и муниципального предприятия, учреждения, иной организации, осуществляющей публично значимые функции, в связи с рассмотрением обращения.

3. Государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные предприятия, учреждения, а также иные организации, осуществляющие публично значимые функции обязаны:

- определять лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции по рассмотрению обращений и личному приёму заявителей;

- обеспечивать личный прием заявителей лицами, уполномоченными на рассмотрение обращений, а также деятельность приемной, устанавливать график личного приема;

- обеспечивать функционирование официального сайта адресата в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

- обеспечивать на официальном сайте адресата наличие личного кабинета, либо возможность перенаправления заявителя в его личный кабинет на портале единой системы обработки и хранения обращений;

- обеспечивать функционирование информационной системы адресата;

- обеспечить подключение информационной системы адресата к единой системе обработки и хранения обращений в порядке и сроки, установленные Правительством Российской Федерации.

## **Глава 2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

### **Статья 8. Способы подачи обращений**

1. Заявитель направляет письменное обращение адресату одним из следующих способов:

- а) посредством почтовой, факсимильной, телеграфной связи;
- б) через приемную адресата;
- в) через специально обозначенный ящик для приёма обращений;
- г) при личном приеме заявителей лицами, уполномоченными на рассмотрение обращений.

2. Заявитель направляет электронное обращение адресату одним из следующих способов:

- а) в форме электронного документа на адрес электронной почты адресата;
- б) посредством личного кабинета заявителя на официальном сайте адресата;
- в) посредством личного кабинета заявителя на портале единой системы обработки и хранения обращений.

Доступ к личному кабинету портала единой системы обработки и хранения обращений и личному кабинету официального сайта государственного органа и органа местного самоуправления предоставляется заявителю в соответствии с нормативными правовыми актами, определяющими порядок функционирования федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Электронное обращение может быть направлено заявителем на адрес электронной почты адресата в случаях, если на официальном сайте адресата или на портале единой системы обработки и хранения обращений отсутствует возможность приема электронных обращений посредством личного кабинета.

3. Заявитель доводит до сведения адресата устное обращение на личном приеме в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

4. Адресат вправе организовать работу «горячей линии» или «телефона доверия» для приема устных обращений заявителей.

## **Статья 9. Требования к письменному или электронному обращению**

1. Обращение заявителя в обязательном порядке должно содержать:

а) наименование адресата и (или) должность, фамилию и инициалы соответствующего должностного лица;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), либо фамилию и инициалы гражданина или уполномоченного лица объединения граждан;

в) почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (указание адреса не требуется в случае направления заявителем обращения посредством его личного кабинета на официальном сайте адресата или на портале единой системы обработки и хранения обращений, и в случае, если заявитель желает получить ответ посредством личного кабинета), а также номер телефона при его наличии;

г) суть обращения;

д) подпись заявителя;

е) дату.

2. Заявитель вправе указать в своем обращении иные сведения, а также приложить к обращению документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме, включая видео- и аудиозаписи, гиперссылки на информационные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **Статья 10. Регистрация и переадресация письменного или электронного обращения**

1. Любое обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней со дня поступления адресату, если более короткие сроки не установлены адресатом.

2. Обращение заявителя, решение по которому руководители нижестоящих органов и организаций ранее не принимали, в течение пяти рабочих дней может быть направлено им для проверки содержащихся в

нем доводов с установлением контроля за ходом его рассмотрения либо без такового, с одновременным уведомлением об этом заявителя;

3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного адресата, в течение пяти рабочих дней со дня регистрации направляется тому адресату, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

4. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких адресатов, копии обращения в течение пяти рабочих дней со дня регистрации направляются соответствующим адресатам для рассмотрения в пределах их компетенции.

5. Адресат не вправе перенаправлять жалобу заявителя на рассмотрение тому должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, либо тому органу или организации, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

## **Статья 11. Рассмотрение письменного или электронного обращения**

1. Поступившее адресату обращение подлежит обязательному рассмотрению в порядке и сроки, установленные настоящим Федеральным законом.

2. При необходимости адресат обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием заявителя.

3. Результатом рассмотрения обращения является законное, обоснованное и мотивированное решение, принятое адресатом по вопросам, поставленным заявителем.

4. По результатам рассмотрения обращения адресат в соответствии с законодательством Российской Федерации принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет требование заявителя, принимает меры к восстановлению его прав и законных интересов и при наличии соответствующих полномочий привлекает к ответственности виновных в нарушении прав заявителя либо порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- отказывает в удовлетворении требований заявителя;
- дает разъяснения по содержащимся в обращении вопросам при отсутствии необходимости принятия мер реагирования либо отсутствии в обращении просьб о принятии каких-либо мер;
- оставляет обращение без рассмотрения;
- возвращает обращение заявителю;
- перенаправляет обращение заявителя другому адресату, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- прекращает переписку с заявителем.

5. Обращение считается разрешенным по существу, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы и приняты необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. В ответе заявителю разъясняется его право обжаловать принятое по его обращению решение.

## **Статья 12. Ответ на письменное или электронное обращение**

1. Ответ на письменное или электронное обращение должен содержать:  
а) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, либо наименование объединения граждан, направивших обращение;

б) почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный заявителем в его обращении (указание адреса не требуется в случае направления заявителем обращения посредством его личного кабинета на официальном сайте адресата или на портале единой системы обработки и хранения обращений, и в случае, если заявитель желает получить ответ посредством личного кабинета);

в) наименование, почтовый адрес или адрес электронной почты адресата, адрес официального сайта адресата;

г) суть решения, принятого адресатом по обращению заявителя, с мотивированными ответами на все поставленные в обращении вопросы и изложением принятых по нему мер, а также с указанием на конкретные основания, по которым доводы заявителя отвергаются рассматривающим соответствующее обращение органом или должностным лицом;

д) должность, фамилию, инициалы и подпись (в том числе электронную) лица, уполномоченного на рассмотрение обращения;

е) дату и регистрационный номер ответа на обращение.

В случае отказа в удовлетворении требований заявителя ответ на обращение должен содержать разъяснение заявителю права обжалования принятого по его обращению решения, либо действия (бездействия) адресата в связи с рассмотрением его обращения. Ответ на обращение может содержать также иную информацию, имеющую отношение к его рассмотрению.

2. Приложенные к письменному обращению оригиналы документов и их заверенные копии возвращаются заявителю, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

Иные приложенные к письменному обращению документы и материалы возвращаются заявителю по его просьбе.

3. Ответ на письменное или электронное обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня после его подписания лицом, уполномоченным на рассмотрение обращений.

4. На письменное обращение адресат дает письменный ответ, который направляется заявителю посредством почтовой связи на указанный в обращении почтовый адрес в течение двух рабочих дней со дня регистрации.

5. На электронное обращение адресат дает электронный ответ, который направляется заявителю в течение одного рабочего дня со дня регистрации одним из следующих способов:

а) в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный заявителем в обращении;

б) посредством личного кабинета заявителя на официальном сайте адресата;

в) посредством личного кабинета заявителя на портале единой системы обработки и хранения обращений.

6. По просьбе заявителя на письменное обращение адресатом может быть дан электронный ответ, а на электронное обращение – письменный ответ.

7. Ответ на обращение заявителя в интересах другого лица направляется заявителю, а его копия – лицу, в интересах которого заявитель обратился.

8. Ответ на коллективное обращение направляется на указанный в обращении адрес либо на адрес заявителя, указанного в обращении первым, с предложением довести содержание ответа до всех заявителей.

### **Статья 13. Сроки рассмотрения обращений**

1. Адресат приступает к рассмотрению зарегистрированного обращения незамедлительно и рассматривает его не более 20 рабочих дней со дня регистрации, если иное не предусмотрено настоящим Федеральным законом.

2. Обращение, не требующее проведения проверки, истребования дополнительных материалов, рассматривается адресатом не позднее 10 рабочих дней со дня его регистрации, если иное не предусмотрено настоящим Федеральным законом.

3. Нормативными правовыми актами органов государственной власти и органов местного самоуправления могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений.

4. В исключительных случаях, требующих проведения дополнительной проверки, руководитель либо специально уполномоченное им должностное лицо государственного органа, органа местного самоуправления, государственного, муниципального предприятия, учреждения, организации, иной организации, осуществляющей публично значимые функции, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 20 рабочих дней, с одновременным уведомлением об этом заявителя.

5. В исключительных случаях, требующих принятия срочных мер, руководитель либо специально уполномоченное им должностное лицо государственного органа, органа местного самоуправления, государственного, муниципального предприятия, учреждения, организации, иной организации, осуществляющей публично значимые функции, вправе установить сокращенный срок рассмотрения обращения.

### **Статья 14. Порядок рассмотрения отдельных категорий обращений**

1. В случае, если в письменном или электронном обращении не указано или неверно указано наименование адресата, либо должность, фамилия и инициалы соответствующего должностного лица, обращение подлежит рассмотрению тем адресатом, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Если обращение, в котором обжалуется только судебное решение,



поступило адресату, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных вопросов, то оно в течение 5 рабочих дней со дня регистрации возвращается заявителю с приложенными к нему документами и разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Обращения, выраженные в форме аудиозаписи или видеозаписи, либо исключительно в форме гиперссылки на информационные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», рассматриваются в порядке, установленном настоящим Федеральным законом, только в том случае, если сопровождаются письменным или электронным обращением, отвечающим требованиям статьи 9 настоящего Федерального закона.

4. Если обращение не может быть рассмотрено по существу без использования сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то его рассмотрение осуществляется адресатом с соблюдением порядка, установленного законодательством Российской Федерации.

5. Если в анонимном, недопустимом или ином не соответствующем требованиям настоящего Федерального закона обращении 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.

6. В случаях, если:

- обращение является недопустимым;
- отсутствует подпись заявителя (за исключением обращений, направленных в форме электронного документа на адрес электронной почты адресата);
- в обращении отсутствуют сведения, минимально достаточные для его разрешения по существу;
- текст обращения или его часть не поддаются прочтению;
- обращение, выраженное в форме аудиозаписи или видеозаписи, либо исключительно в форме гиперссылки на информационные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», не соответствует требованиям пункта 3 настоящей статьи;
- обращение по своему содержанию не является жалобой, предложением либо заявлением в смысле настоящего Федерального

закона,

адресат не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения разъясняет заявителю причины, по которым его обращение не может быть разрешено по существу, а также его право вновь направить обращение адресату, которое будет рассмотрено в соответствии с настоящим Федеральным законом.

### **Статья 15. Рассмотрение дубликатов обращений**

1. Если адресат получил дубликат обращения до момента принятия им решения по вопросам, поставленным заявителем, то на обращение и его дубликат заявителю дается один ответ.

2. Если адресат получил дубликат обращения после направления им заявителю ответа на обращение, то заявителю в течение 5 рабочих дней со дня регистрации дубликата направляется уведомление с указанием даты и исходящего номера отправленного ранее ответа на обращение.

### **Статья 16. Проведение проверочных мероприятий**

1. Обращения, в которых обжалуются действия (бездействие) нижестоящих органов, учреждений и организаций, их должностных лиц, рассматриваются с обязательным проведением проверки. При необходимости для рассмотрения обращения могут быть истребованы документы, получены объяснения от граждан, а также от должностных и иных лиц, действия которых обжалуются.

2. Адресат проводит проверку самостоятельно либо поручает её проведение нижестоящим органам, учреждениям и организациям, их должностным лицам с указанием конкретных обстоятельств, подлежащих проверке, и сроков исполнения. Результаты проверки учитываются при принятии решения по вопросам, поставленным в обращении, и отражаются в ответе заявителю.

3. Обращения, содержащие сведения о систематических, многочисленных или грубых нарушениях закона, прав и законных интересов граждан и их объединений, а также обращения по наиболее общественно значимым (резонансным) вопросам рассматриваются, как правило, с выездом на место и установлением контроля за ходом их рассмотрения.

4. По просьбе заявителя адресат вправе прекратить дальнейшую проверку, за исключением случаев, когда в обращении заявителя имеются сведения о наличии нарушений закона, прав и законных интересов граждан и их объединений.

## **Статья 17. Рассмотрение публичных обращений**

1. Публичные обращения, то есть обращения, которые заявитель сделал доступными неопределенному кругу лиц посредством их распространения в средствах массовой информации или размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» («открытые письма» и т.п.), рассматриваются в соответствии с настоящим Федеральным законом.

2. Редакция средства массовой информации, распространившая публичное обращение заявителя, обязана не позднее 5 рабочих дней со дня распространения направить данное обращение или его копию тому адресату, в компетенцию которого входит разрешение изложенных в обращении заявителя вопросов, одним из способов, указанных в статье 8 настоящего Федерального закона.

3. Блогер, включенный в установленном законом порядке в реестр сайтов и (или) страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых размещается общедоступная информация и доступ к которым в течение суток составляет более трех тысяч пользователей сети «Интернет», распространивший публичное обращение заявителя, обязан не позднее 10 рабочих дней со дня распространения направить данное обращение или его копию тому адресату, в компетенцию которого входит разрешение изложенных в обращении заявителя вопросов, одним из способов, указанных в статье 8 настоящего Федерального закона.

4. Публичное обращение, самостоятельно размещенное заявителем в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», рассматривается адресатом в порядке, установленном настоящим Федеральным законом, только в том случае, если данное обращение направлено адресату одним из способов, указанных в статье 8 настоящего Федерального закона.

5. Ответ на публичное обращение обнародуется в той же форме, что и само обращение.

Редакция средства массовой информации, распространившая публичное обращение заявителя, обязана не позднее 5 рабочих дней со дня получения ответа адресата принять исчерпывающие меры к его обнародованию.

Блогер, включенный в установленном законом порядке в реестр сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», на которых размещается общедоступная информация и доступ к которым в течение суток составляет более трех тысяч пользователей сети «Интернет», распространивший публичное обращение заявителя, обязан не позднее 10 рабочих дней со дня получения ответа адресата принять исчерпывающие меры к его обнародованию.

Заявитель, самостоятельно распространивший свое публичное обращение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обязан не позднее 10 рабочих дней со дня получения ответа адресата принять исчерпывающие меры к его обнародованию.

## **Статья 18. Оставление обращения без рассмотрения**

Адресат вправе оставить письменное или электронное обращение без рассмотрения в случаях, если обращение является анонимным, либо если фамилия, имя, отчество (при наличии) и адрес заявителя не поддаются прочтению.

## **Статья 19. Прекращение переписки с заявителем**

1. В случае, если в повторном письменном или электронном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались мотивированные ответы, соответствующие требованиям статей 11 и 12 настоящего Федерального закона, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, адресат вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о чём заявителю направляется ответ в срок, установленный пунктом 1 статьи 13 настоящего Федерального закона.

2. Обращения заявителя, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, остаются без разрешения по существу с уведомлением об этом заявителя в срок, установленный пунктом 2 статьи 13 настоящего Федерального закона.

3. Адресат обязан в соответствии с настоящим Федеральным законом рассмотреть обращение заявителя, переписка с которым ранее была прекращена, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

## **Статья 20. Личный прием**

1. Личный приём – форма работы адресата с устными обращениями, предполагающая личное присутствие заявителя и лица, уполномоченного на рассмотрение обращений, в том месте и в то время, которые установлены адресатом в соответствии с настоящим Федеральным законом.

2. В ходе личного приёма заявитель вправе обратиться как с устным, так и с письменным обращением.

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя даётся устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя.

В случае, если заявитель желает получить письменный ответ на свое устное обращение, ему предоставляется возможность лично изложить имеющиеся у него доводы в форме письменного обращения, соответствующего требованиям статьи 9 настоящего Федерального закона, о чём делается запись в карточке личного приёма заявителя.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

Лицо, уполномоченное на проведение личного приема, при принятии письменного обращения на личном приеме, обязано проверить обращение на соответствие требованиям, установленным статьей 9 настоящего Федерального закона, и в случае выявления несоответствий предоставить заявителю возможность их устранить.

5. Личный прием в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях, организациях, учреждениях и иных организациях, осуществляющих публично значимые функции, проводится лицами, уполномоченными на рассмотрение обращений, в соответствии с графиком личного приёма.

График личного приёма должен содержать информацию о месте

приема, лицах, осуществляющих приём, а также об установленных днях и времени приема.

Руководители государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий, организаций, учреждений и иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, проводят личный приём не реже одного раза в месяц, а иные лица, уполномоченные на рассмотрение обращений, - не реже одного раза в неделю каждый.

Государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные предприятия, организации, учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с учетом потребностей населения вправе предусмотреть личный приём в нерабочее время, в том числе в выходные дни, не реже одного раза в месяц.

График личного приёма доводится до всеобщего сведения путём размещения на официальном сайте адресата и информационных стендах, расположенных в доступных для всеобщего ознакомления местах.

6. При личном приеме гражданин обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность, а в случае представления интересов другого лица или объединения граждан, являющегося юридическим лицом, – документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

Лицо, уполномоченное на проведение личного приема, вправе осуществить прием гражданина, не имеющего при себе документа, удостоверяющего личность.

7. Заявителю может быть отказано в личном приёме в случае, если его обращение является недопустимым. При этом заявителю должны быть разъяснены мотив отказа и порядок обжалования принятого решения.

Об отказе в личном приеме делается запись в карточке личного приёма заявителя.

### **Глава 3. КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА**

#### **Статья 21. Контроль за соблюдением законодательства о рассмотрении обращений граждан и их объединений**

Государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные предприятия, организации, учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, обязаны в пределах своей компетенции, в том числе, в отношении нижестоящих органов и организаций:

- обеспечивать контроль за соблюдением установленного настоящим Федеральным законом порядка рассмотрения обращений, а в случаях поступления повторного обращения - оценку полноты, всесторонности, своевременности, объективности и законности рассмотрения первичного обращения заявителя;

- в каждом случае при выявлении нарушений установленного настоящим Федеральным законом порядка рассмотрения обращений своевременно принимать меры к их устранению и привлекать к ответственности виновных лиц;

- систематически, но не реже одного раза в полугодие анализировать состояние работы адресата с обращениями граждан и использовать полученную информацию для совершенствования деятельности адресата и устранения причин и условий, порождающих нарушение прав, свобод и законных интересов граждан, размещать результаты анализа на официальном сайте адресата.

#### **Статья 22. Надзор за соблюдением законодательства о рассмотрении обращений граждан и их объединений.**

Надзор за соблюдением законодательства о рассмотрении обращений граждан и их объединений осуществляет Генеральный прокурор Российской Федерации и уполномоченные им прокуроры.

## **Статья 23. Порядок обжалования решений, действий (бездействия), связанных с рассмотрением обращений граждан**

1. Заявитель вправе обжаловать принятое адресатом по его обращению решение, а также действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением его обращения:

а) в вышестоящий по отношению к адресату соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, государственное и муниципальное предприятие, организацию, учреждение, иную организацию, осуществляющую публично значимые функции;

б) вышестоящему по отношению к адресату соответствующему должностному лицу;

в) в суд.

2. Заявитель по своему усмотрению может реализовать право обжалования одним или несколькими способами, установленными пунктом 1 настоящей статьи.

3. В случаях, предусмотренных подпунктами «а» и «б» пункта 1 настоящей статьи, право обжалования ограничено годичным сроком с момента, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав и законных интересов при рассмотрении его обращения.

4. В случаях, предусмотренных подпунктами «а» и «б» пункта 1 настоящей статьи, заявитель вправе использовать единую систему обработки и хранения обращений.

## **Статья 24. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

1. Лица, уполномоченные на рассмотрение обращений, несут дисциплинарную, административную и иную ответственность за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и их объединений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Злоупотребление правом на обращение влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. В случае, если заявитель указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные адресатом в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с заявителя по решению суда.



## **Глава 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 25. Вступление в силу настоящего Федерального закона**

1. Настоящий Федеральный закон вступает в силу с 1 января 2016 года.

2. Положения настоящего Федерального закона, касающиеся использования единой системы обработки и хранения обращений, вступают в силу с момента вступления в силу положения о единой системе обработки и хранения обращений, утверждаемого Правительством Российской Федерации в соответствии с настоящим Федеральным законом.

3. Со дня вступления в силу настоящего Федерального закона признать Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» утратившим силу.

Президент  
Российской Федерации

В.Путин