

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в целях реализации [статьи 1 Федерального закона от 28 декабря 2024 г. N 547-ФЗ](#) "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" был подготовлен проект постановления Правительства Российской Федерации "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452".

Данный проект был предусмотрен Планом-графиком подготовки нормативных правовых актов, необходимых для реализации норм Федерального закона от 28 декабря 2024 г. N 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 18 января 2025 г. N ДГ-П44-1074.

Внесение изменений в Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 предусматривает в том числе особенности рассмотрения обращений граждан в форме электронного документа в соответствии с [Федеральным законом N 547-ФЗ](#).

Потребность данных изменений обуславливается необходимостью актуализации общих правил внутренней организации федеральных органов исполнительной власти в связи с изменениями, вносимыми в Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Новшества вступили в силу с 30 марта 2025 г. - одновременно с вступлением в силу [Федерального закона N 547-ФЗ](#).

[Постановление Правительства РФ от 24.03.2025 N 346 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452" {КонсультантПлюс}](#)



Presented with xmind



Presented with xmind

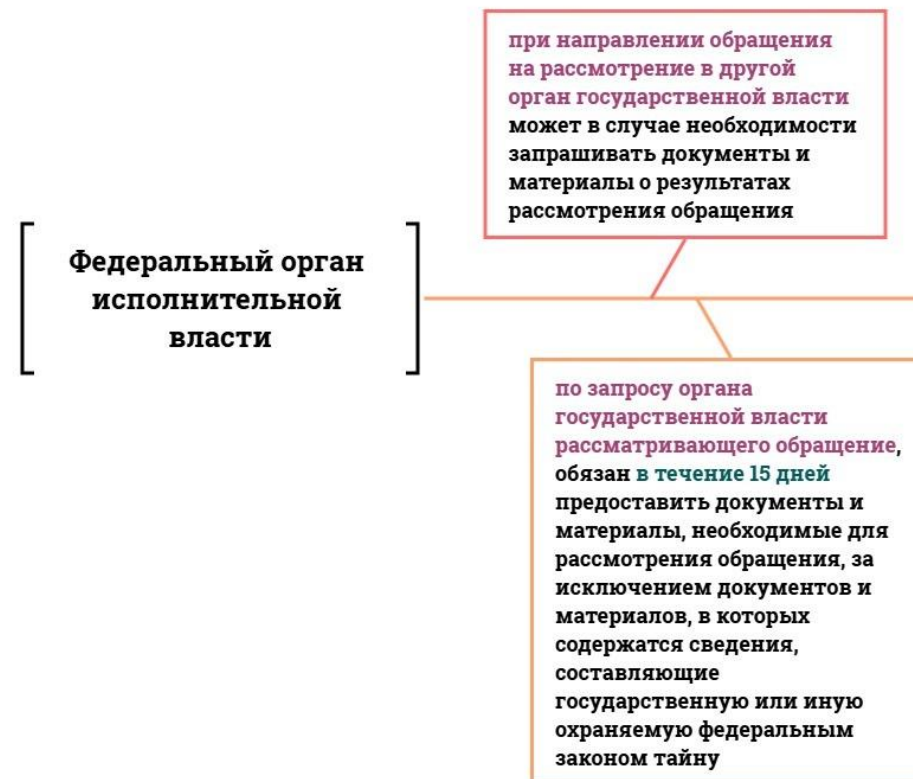
В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или если в обращении, поступившем в форме электронного документа, не указана фамилия гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается. 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.

Если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию федерального органа исполнительной власти, руководители структурных подразделений федерального органа исполнительной власти направляют такие обращения в 7-дневный срок с даты их регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему 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.

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 лицам.

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



Presented with xmind

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

Результаты и отчетность по итогу рассмотрения обращений

Структурное подразделение, определенное руководителем федерального органа исполнительной власти, обобщает результаты анализа обращений по итогам года и представляет проект соответствующего доклада руководителю федерального органа исполнительной власти для последующего направления в Правительство.

По итогам года руководители (заместители руководителей) федеральных служб и федеральных агентств, находящихся в ведении федерального министерства, направляют доклад с обобщенными результатами анализа обращений также в соответствующее федеральное министерство.

Особенности рассмотрения обращений в электронном виде

Для приема обращений в форме электронных документов применяется платформа обратной связи единого портала, иная информационная система федерального органа исполнительной власти либо официальный сайт федерального органа исполнительной власти в сети Интернет, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Основанием для отказа в рассмотрении обращения в форме электронного документа, помимо основных причин 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).



Ответы на обращения подписываются руководителем федерального органа исполнительной власти либо уполномоченным должностным лицом.