

проект
Подготовлен Советом при Президенте
Российской Федерации по развитию
гражданского общества и правам человека
Версия 05.09.2016

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, в том числе обладающих правами юридического лица государственными органами, органами местного самоуправления, предприятиями, учреждениями и иными 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, предприятие, учреждение, иная организация, осуществляющая публично значимые функции, которым адресовано или перенаправлено 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, предприятия, 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 создания, функционирования и использования которой устанавливается 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;

- **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 специализированной формы для подачи обращений или личного кабинета на официальном сайте адресата, либо посредством личного кабинета единой системы обработки и хранения обращений.

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

- **коллективное обращение** – обращение двух или более заявителей по одному и тому же вопросу, а также письменное обращение, принятое на

публичном массовом мероприятии и подписанное его организаторами или участниками;

- **массовые обращения** – обращения, поступившие к одному и тому же адресату от десяти и более заявителей по одному и тому же вопросу;

- **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 нормативных 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 критику их деятельности;

- **предложение** – обращение заявителя, содержащее рекомендации по совершенствованию законодательства, улучшению деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, 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);

- **проверочные мероприятия** – совокупность проводимых адресатом по обращению заявителя действий, направленных на проверку содержащихся в обращении доводов, включая запрос документов, получение объяснений, проведение проверок, в том числе с привлечением специалистов, и другие действия адресата в рамках его полномочий;

- **ответ на обращение** – документ, подписанный лицом, уполномоченным на рассмотрение обращения, и 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 на официальном сайте адресата либо в личном кабинете единой системы обработки и хранения обращений;

- **бездействие должностного лица в связи с рассмотрением обращения** – неисполнение лицом, уполномоченным на рассмотрение обращений, возложенных на него нормативными и иными правовыми

актами обязанностей по рассмотрению и разрешению по существу обращений граждан и их объединений.

Статья 4. Право на обращение

1. Заявитель имеет право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления, предприятия, учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, 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.

4. Рассмотрение обращений заявителей не является государственной или муниципальной услугой и осуществляется бесплатно.

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.

6. 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 5. Права 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 обращение, и его подписи.

Статья 6. Обязанности заявителя

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 фамилию, имя, отчество (при наличии), или фамилию и инициалы, а также адрес заинтересованного лица;

- уважать права, свободы и законные интересы других лиц.

Статья 7. 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;
 - запрос сведений, необходимых для рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме, в государственных органах, органах местного самоуправления, предприятиях, учреждениях и иных организациях, осуществляющих публично значимые функции, и привлечение их к совместному рассмотрению обращения;
 - направление ответа заявителю посредством электронной почты на указанный заявителем электронный адрес, 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 8. Права адресата

В целях быстрого и качественного рассмотрения обращений адресат обращения в рамках своей компетенции вправе:

- запрашивать сведения, необходимые для рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме, в государственных органах, органах местного самоуправления, 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 обеспечивать 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 предусмотренных настоящим Федеральным законом случаях решение об оставлении обращения без разрешения (без рассмотрения по существу) либо о прекращении рассмотрения обращения;

- вернуть обращение, переадресованное ему с нарушением требований, установленных статьей 12 настоящего Федерального закона;

- публиковать на официальном сайте адресата ответы на часто задаваемые вопросы, содержащиеся в обращениях граждан и их объединений;

- установить окно приема входящей корреспонденции (экспедицию) и (или) специально обозначенный ящик для приема обращений.

Статья 9. Обязанности адресата

1. 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 статьях 20 и 21 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 десяти 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 иной порядок предоставления;

- не допускать безосновательной переадресации обращений другим адресатам;

- определять лиц, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющих 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;

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

2. Государственные органы и органы местного самоуправления обязаны:

- 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 10. 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 окно приема входящей корреспонденции (экспедицию) или 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 специализированной формы для подачи обращений или личного кабинета 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 или специализированной формы для подачи обращений.

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 11. 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 и дату (за исключением электронных обращений);

е) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), либо фамилию и инициалы и почтовый адрес лица, в интересах которого направляется обращение в случаях, предусмотренных пунктом 7 статьи 14 настоящего федерального закона.

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».

3. При обращении к адресату заявитель использует государственный язык Российской Федерации, а в случаях, предусмотренных законами субъектов Российской Федерации, также и государственные языки субъектов Российской Федерации.

Если обращение изложено на иностранном языке, то оно

возвращается заявителю с предложением использовать государственный язык Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Статья 12. Регистрация и переадресация письменного или электронного обращения

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

Сообщение, которое по своему содержанию не является жалобой, предложением или заявлением в смысле настоящего Федерального закона, регистрации и рассмотрению в качестве обращения не подлежит.

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. При этом каждый адресат направляет заявителю ответ в пределах своей 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 13. 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 на обжалование принятого по обращению решения.

Статья 14. Ответ на письменное или электронное обращение

1. Ответ на письменное или электронное обращение должен содержать:

а) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилию и инициалы гражданина, либо наименование объединения граждан, направившего 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 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 подпись) лица, уполномоченного на рассмотрение обращения;

е) дату и регистрационный номер ответа на обращение.

Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа, органа местного самоуправления, предприятия, учреждения и иной организации, осуществляющей публично значимые функции, либо должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение обращений.

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 его регистрации.

5. На электронное обращение адресат дает электронный ответ, который направляется заявителю в течение одного рабочего дня со дня его 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 или письменный ответ на электронное обращение при указании в обращении соответственно электронного или почтового адреса.

7. Ответ на обращение заявителя в интересах другого лица направляется заявителю, а его копия (при наличии адреса) – 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, либо посредством размещения ответа на официальном сайте адресата.

9. Ответ на массовые обращения может быть дан одним письмом, опубликованным на официальном сайте адресата.

Статья 15. Сроки рассмотрения обращений

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

2. Обращение, не требующее проведения проверочных мероприятий,

рассматривается адресатом не позднее пятнадцати 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 случаях, требующих проведения дополнительных проверочных мероприятий, руководитель либо специально уполномоченное им должностное лицо государственного органа, органа местного самоуправления, предприятия, учреждения, иной организации, осуществляющей публично значимые функции, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на двадцать пять рабочих дней, с одновременным уведомлением об этом заявителя.

Статья 16. Порядок рассмотрения отдельных категорий обращений

1. В случае, если в письменном или электронном обращении 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 пяти 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 11 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 рассмотрению адресатом в соответствии с его компетенцией.

6. В случаях, если:

- содержание или форма обращения в соответствии с настоящим Федеральным законом исключают возможность его рассмотрения по существу;

- в обращении отсутствует подпись заявителя (за исключением электронных обращений);

- в обращении отсутствуют сведения, минимально достаточные для его разрешения по существу;

- текст обращения или его существенная 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;

адресат не позднее десяти 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.

7. Если обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, либо угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, либо призывы к совершению уголовно наказуемых деяний, либо свидетельствующие о злоупотреблении заявителем правом на обращение адресат вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение не позднее десяти рабочих дней со дня регистрации такого обращения.

8. Если в ходе проведения проверочных мероприятий установлено,

что в качестве заявителя указано лицо, не обращавшееся к адресату, либо в обращении названы вымышленные адрес и (или) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, то обращение признается анонимным.

Статья 17. 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 десяти рабочих дней со дня регистрации дубликата направляется уведомление с указанием даты и исходящего номера отправленного ранее ответа на обращение.

Статья 18. Проведение проверочных мероприятий

1. Обращения, в которых обжалуются действия (бездействие) нижестоящих органов, учреждений и организаций, их должностных лиц, рассматриваются с обязательным проведением проверочных мероприятий.

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

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.

4. По просьбе заявителя адресат вправе прекратить проведение проверочных мероприятий, за исключением случаев, когда в обращении заявителя имеются конкретные данные о признаках преступления, либо содержатся сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона.

Статья 19. 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 др.), рассматриваются в соответствии с настоящим Федеральным законом.

2. Редакция средства массовой информации, распространившая публичное обращение заявителя, обязана не позднее пяти 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 десяти 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 10 настоящего Федерального закона.

5. Ответ на публичное обращение обнародуется в той же форме, что и само обращение, в том числе, на официальном сайте адресата.

Редакция средства массовой информации, распространившая публичное обращение заявителя, обязана обнародовать ответ адресата не позднее пяти рабочих дней со дня его получения.

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 десяти рабочих дней со дня получения ответа адресата принять исчерпывающие меры к его обнародованию.

Заявитель, самостоятельно распространивший свое публичное обращение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», вправе обнародовать полученный ответ адресата.

Статья 20. 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), либо фамилия и инициалы или адрес заявителя не поддаются прочтению (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5 статьи 16 настоящего Федерального закона).

Статья 21. 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 13 и 14 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 15 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 15 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 22. 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. Краткое содержание ответа, полученного заявителем, излагается 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 11 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, предприятиях, 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, предприятий, 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, предприятия, 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.

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 устное или письменное 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 23. Контроль и надзор за соблюдением законодательства о рассмотрении обращений граждан и их объединений

1. Государственные органы, органы местного самоуправления, предприятия, 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.

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

Статья 24. Порядок обжалования решений, действий (бездействия), связанных с рассмотрением обращений

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, предприятие, учреждение, иную организацию, осуществляющую публично значимые функции;

б) вышестоящему по отношению к адресату соответствующему должностному лицу;

в) в прокуратуру;

г) 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 решения, принятого по результатам рассмотрения обращения, либо действий (бездействия) адресата ограничено годичным сроком со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав и законных интересов при рассмотрении его обращения, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

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

Статья 25. 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 26. Вступление в силу настоящего Федерального закона

1. Настоящий Федеральный закон вступает в силу с 1 января 2017 года.

2. Положения настоящего Федерального закона, касающиеся создания, функционирования и использования единой системы обработки и хранения обращений, вступают в силу с момента вступления в силу соответствующего нормативного правового акта, утверждаемого Правительством Российской Федерации в соответствии с настоящим Федеральным законом.

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

Президент
Российской Федерации

В.Путин