

2 мая 2006 г. N 59-ФЗ

# РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ, от 28.12.2024 N 547-ФЗ)

*Принят*

*Государственной Думой*

*21 апреля 2006 года*

*Одобен*

*Советом Федерации*

*26 апреля 2006 года*

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

1. Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.
2. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами 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, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
4. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений

граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами. (в ред. Федерального закона от 07.05.2013 N 80-ФЗ)

## **Статья 2. Право граждан на обращение**

1. Граждане имеют 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, и их должностным лицам. (в ред. Федерального закона от 07.05.2013 N 80-ФЗ)

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **Статья 3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан**

1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Федеральным законом.

## **Статья 4. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе**

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа

местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления; (в ред. Федерального закона от 28.12.2024 N 547-ФЗ)

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

## **Статья 5. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; (в ред. Федерального закона от 27.11.2017 N 355-ФЗ)

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
3. В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-разыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области внутренних дел, федерального органа исполнительной власти в области обеспечения безопасности, федерального органа исполнительной власти в области внешней разведки, федерального органа исполнительной власти в области государственной охраны может быть установлен особый порядок направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений. (в ред. Федерального закона [от 28.12.2024 N 547-ФЗ](#))

## **Статья 7. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. (в ред. Федерального закона [от 04.08.2023 N 480-ФЗ](#))
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии. (в ред. Федерального закона [от 04.08.2023 N 480-ФЗ](#))
3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. (в ред. Федеральных законов [от 27.11.2017 N 355-ФЗ](#), [от 04.08.2023 N 480-ФЗ](#), [от 28.12.2024 N 547-ФЗ](#))

## **Статья 8. Направление и регистрация письменного обращения**

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона. (в ред. Федеральных законов от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ)

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **Статья 9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **Статья 10. Рассмотрение обращения**

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:
  - 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
  - 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)
  - 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;
  - 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (в ред. Федеральных законов от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ, от 28.12.2024 N 547-ФЗ)

## **Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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. (в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 182-ФЗ)

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)

3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)

4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение. (в ред. Федерального закона от 27.11.2017 N 355-ФЗ)

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное

лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. (в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 182-ФЗ)

5.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. (в ред. Федерального закона от 27.11.2017 N 355-ФЗ)

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения**

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи. (в ред. Федерального закона от 24.11.2014 N 357-ФЗ)

1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения. (в ред. Федерального закона от 24.11.2014 N 357-ФЗ)

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.



## **Статья 13. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (в ред. Федерального закона от 03.11.2015 N 305-ФЗ)

## **Статья 14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **Статья 15. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона**

Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **Статья 16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда,

причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

## **Статья 17. Признание не действующими на территории Российской Федерации отдельных нормативных правовых актов Союза ССР**

Признать не действующими на территории Российской Федерации:

1) Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года N 2534-VII "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1968, N 17, ст. 144);

2) Закон СССР от 26 июня 1968 года N 2830-VII "Об утверждении Указа Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1968, N 27, ст. 237);

3) Указ Президиума Верховного Совета СССР от 4 марта 1980 года N 1662-X "О внесении изменений и дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1980, N 11, ст. 192);

4) Закон СССР от 25 июня 1980 года N 2365-X "Об утверждении Указов Президиума Верховного Совета СССР о внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты СССР" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1980, N 27, ст. 540) в части, касающейся утверждения Указа Президиума Верховного Совета СССР "О внесении изменений и дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан";

5) Указ Президиума Верховного Совета СССР от 2 февраля 1988 года N 8422-XI "О внесении дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1988, N 6, ст. 94);

6) Закон СССР от 26 мая 1988 года N 9004-XI "Об утверждении Указов Президиума Верховного Совета СССР о внесении изменений и дополнений в законодательные акты СССР" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1988, N 22, ст. 361) в части, касающейся утверждения Указа Президиума Верховного Совета СССР "О внесении дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан".

## **Статья 18. Вступление в силу настоящего Федерального закона**

Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении 180 дней после дня его

официального опубликования.

*Президент Российской Федерации*

*В.ПУТИН*

Москва, Кремль

2 мая 2006 года

№ 59-ФЗ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

**ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР № 22**

**ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ**

**П Р И К А З**

09.01.2025?

№ 9

**О создании комиссии для  
рассмотрения обращений граждан  
в ГБУЗ «ПНД №22 ДЗМ»**

В целях осуществления оценки качества, обоснованности, эффективности и безопасности лечебно-диагностических мероприятий, соблюдение прав и законных интересов пациентов, во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**Приказываю:**

1. Создать постоянно действующую комиссию по работе с обращениями граждан в составе:

Председатель - заместитель главного врача по медицинской части –  
комиссии: Т.В. Беляева

Члены комиссии: - заведующий организационно - методическим отделом  
– Л.В. Шеянова

- Заведующий психиатрическим дневным стационаром-  
С.Н. Кравцова

- Заведующий отделением оказания психиатрической  
помощи при расстройствах психотического спектра-  
В.А. Бунятян

- Врач- психиатр Потемкина Т.Г.

Секретарь  
комиссии: юрисконсульт – Т.И. Хохрина

2. Комиссии:

2.1 не реже одного раза в квартал контролировать состояние работы по рассмотрению обращений граждан, разрабатывать и вносить предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы

2.2 оценивать качество, обоснованность, эффективность и безопасность лечебно-диагностических мероприятий, соблюдение прав и законных интересов пациентов

2.3. при осуществлении контроля обращать особое внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

2.4. в своей работе строго соблюдать Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждении здравоохранения (приложение №1)

2.5.1 раз в 6 месяцев и по итогам года проводить анализ всех поступивших обращений граждан в ГБУЗ «ПНД №22 ДЗМ» и оформлять в виде «Отчета о работе с обращениями».

3. Утвердить:

- Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан( приложение №1)

- Список уполномоченных сотрудников, ведущих личный прием (приложение№2)

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач  
ГБУЗ «ПНД №22 ДЗМ»



А.А.Перевертов

## Инструкция по работе с обращениями граждан в МО.

### *1. Общие положения*

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» и иными действующими нормативно-правовыми документами.

1.2. Настоящая Инструкция определяет порядок учета, рассмотрения, анализа обращений граждан, контроля их исполнения, а также порядок организации приема граждан с обращениями в МО.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданским, трудовым законодательством, законодательством об административных правонарушениях.

1.4. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- **обращение гражданина** (далее обращение) - направленное в МО или должностному лицу МО в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- **коллективное обращение** - обращение от двух или более лиц.

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию работы МО

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, либо сообщение о недостатках в работе, или критика деятельности должностного лица МО или медицинской организации в целом.

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

- **должностное лицо** - лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

1.5 Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью уполномоченных для работы с обращениями граждан сотрудников МО, которые несут личную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, в строгом соответствии с законодательством РФ и настоящей Инструкцией.

1.6. При рассмотрении обращений граждан обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются

меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина

1.7. Граждане имеют право обращаться в МО лично или через своего законного представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединения граждан, в т.ч. юридических лиц.

1.8. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование организации, в которую направлено обращение (МО) либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица
- свою фамилию, имя, отчество (при наличии).
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В случае коллективного обращения, достаточно почтового адреса одного заявителя.
- суть обращения.

Гражданин также ставит личную подпись и дату. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.9. При обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает:

- свою фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. В случае коллективного обращения достаточно адреса одного заявителя.

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

1.10. В случае, когда в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается и обращение регистрируется как анонимное.

1.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит переадресации, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения, сообщается гражданину, направившему обращение, в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.12. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а

гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

1.13. В случае, если обращение одного и того же заявителя, по тем же основаниям, уже было неоднократно рассмотрено в медицинской организации (МО) ранее, были даны письменные ответы по существу дела, и при этом, во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, то, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение обращения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя (при условии, что указанное обращение и ранее направлялось в одно и то же подразделение МО одному и тому же должностному лицу).

1.14. При рассмотрении обращения граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, части частной жизни гражданина без его письменного согласия..

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении направление письменного обращения в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.15. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством РФ.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами) выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, принимается решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, с уведомлением об этом заявителя.

1.16. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение сотруднику МО, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

1.17. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения на информационных стендах, в доступном для граждан месте следующей, оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, номере кабинета, телефонах должностных лиц МО, к которым могут обращаться граждане; о графике личного приема граждан уполномоченными должностными лицами МО;

- об адресах электронной почты МО и уполномоченных для работы с обращениями граждан должностных лиц на интернет – сайте МО;

- об адресах и телефонах контролирующих организаций.

1.18. Ответ на обращение дается в течение 30 дней от даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

1.19. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных



материалов, либо принятие других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом в письменном виде заявителю.

1.20. По результатам рассмотрения жалобы, в случае признания ее обоснованной, к виновным сотрудникам принимаются меры в соответствии с нормативно-правовыми актами и должностными Инструкциями.

1.21. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения он может обратиться к вышестоящему должностному лицу МО, а также в вышестоящие органы управления здравоохранения.

1.22. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводств.

1.23. Учет обращений граждан поступивших в электронном и письменном виде ведется в электронном «Журнале регистрации обращений граждан».

1.23.1. Электронный «Журнал регистрации обращений граждан» ежемесячно распечатывается секретарем МО.

1.23.2. Секретарь подкомиссии по работе с обращениями граждан ежегодно формирует бумажную форму «Журнала регистрации обращений граждан» (учет предложений, заявлений и жалоб), в форме прошнурованного, постранично пронумерованного и скрепленного печатью документа.

1.23.3. «Журнал регистрации обращений граждан», содержащий отчетную информацию за год, в форме прошнурованного, постранично пронумерованного и скрепленного печатью документа в бумажном виде хранится у секретаря подкомиссии ВК.

1.23.4. Срок хранения бумажной формы «Журнала регистрации обращений граждан» составляет 10 лет.

## ***II. Порядок рассмотрения обращений в МО.***

1. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и обращений по электронной почте.

1.1. Ответственность за ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан и обращениям в электронной почте возлагается на секретаря подкомиссии ВК

1.2. Сотрудник МО, получивший обращение в письменной форме, в день его поступления информирует Главного врача МО (или лицо, уполномоченное Главным врачом МО, с последующим уведомлением Главного врача), который, по факту ознакомления с обращением, принимает решение о направлении обращения на рассмотрение к уполномоченному сотруднику МО. По факту получения обращения по официальной электронной почте МО, сотрудник, получивший обращение, передает его уполномоченному сотруднику МО для регистрации.

1.3. Решение о направлении/перенаправлении обращения оформляется в виде письменного поручения или приказа главного врача в срок, не превышающий трех дней с момента поступления обращения.

1.4. Сотрудник МО, получивший поручение главного врача о рассмотрении обращения, имеет право: пригласить заявителя для личной беседы (в случае получения жалобы по электронной почте – приглашение заявителя для личной встречи является обязательным, при условии возможности таковой со стороны заявителя), запросить дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у сотрудников МО по вопросам, связанным с обращением, а также принимать иные меры для объективного рассмотрения обращения.

1.5. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение обращения:

1.5.1. По факту оформления письменного поручения или приказа, передает обращение секретарю ВК для регистрации в электронном «Журнале регистрации обращений граждан».

1.5.2. В процессе работы по обращению гражданина формирует «Дело по рассмотрению обращения» (далее – Дело).

1.5.2.1. В Дело входит:

- обращение гражданина (при обращении по электронной почте - распечатка обращения из электронной почты);

- письменный приказ или поручение главного врача по рассмотрению обращения;

- копия ответа заявителю;

- объяснительные записки сотрудников МО по сути обращения;

- иные документы, имеющие отношение к рассмотрению обращения.

1.5.3. Оформляет ответ на бланке исходящего письма МО и представляет на подпись главному врачу МО (или лицу, уполномоченному главным врачом МО).

1.5.3.1. В случае, если обращение поступило в МО в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило по электронной почте - ответ направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении. При этом, ответ по сути обращения по электронной почте предоставляется с использованием средств защиты персональных данных, предусмотренных законодательством Российской Федерации. В случае невозможности со стороны заявителя обеспечить получение защищенного, в соответствии с законодательными требованиями, электронного письма, ответ содержит лишь уведомление заявителя о возможности получения ответа по сути обращения у секретаря МО.

1.5.3.2. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

1.5.4. По факту окончания работы по обращению, передает все документы, имеющие отношение к рассмотрению обращения, секретарю

ВК, для окончательного формирования «Дела» и окончательного оформления случая обращения в «Журнале регистрации обращений граждан».

2. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

2.1. Устные обращения, рассматриваются сотрудником МО, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

2.2. Перечень сотрудников МО, уполномоченных вести личный прием (в соответствии с графиком) изложен в Приложении №2 к настоящему приказу.

2.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (при его наличии).

2.4. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции должностного лица, осуществляющего прием или не относящиеся к ведению МО, то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

2.5. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается в ходе устного приема.

2.6. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, принятом для письменных обращений, согласно пункту 1, раздела II настоящей Инструкции.

2.7. Сотрудник, ведущий личный прием, регистрирует устные обращения в электронном «Журнале регистрации обращений граждан» в хронологическом порядке.

### ***III. Анализ рассмотрения обращений граждан***

1. Анализ всех поступивших обращений граждан в МО производится раз в шесть месяцев и по итогам года и оформляется в виде «Отчета о работе с обращениями».

2. Сотрудник МО, проводивший личный прием граждан, 1 раз в 6 месяцев и по итогам года:

2.1. Формирует и визирует отчет по обращениям в виде «Отчета о работе с обращениями».

2.2. Передает подписанный отчет секретарю ВК для формирования сводного отчета.

3. Секретарь ВК МО, 1 раз в 6 месяцев и по итогам года в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, формирует сводный отчет, подписанный заместителем главного врача МО по форме «Отчет о работе с обращениями».

**Список сотрудников ГБУЗ «ПНД №22 ДЗМ», уполномоченных вести личный прием.**

1. Главный врач
2. Заместитель главного врача по медицинской части
3. Заведующий организационно-методическим отделом
4. Юрисконсульт
5. Врач, ответственный за работу по медико-социальным вопросам