

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

о новеллах законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

Право граждан на обращение является базовым, самостоятельным субъективным и неотъемлемым, непосредственно действующим и безусловно гарантированным от рождения правом человека и гражданина в Российской Федерации, оно также выступает гарантом иных конституционных прав граждан.

В целях эффективной реализации данного права следует учитывать последние изменения, внесенные в Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 59-ФЗ), вступившие в силу в 2025 году.

Данные изменения обусловлены современной практикой системной спам-рассылки обращений в органы публичной власти Российской Федерации с использованием почтовых сервисов, зарегистрированных на территории иностранных государств, совершающих в отношении Российской Федерации, российских юридических лиц и физических лиц недружественные действия.

Такие обращения, как правило, являются анонимными и недостоверными (фейковыми), имеют массовый характер и во многом направлены на дезорганизацию деятельности органов публичной власти. При этом достоверно установить, что автором обращения действительно является лицо, указанное в обращении в качестве адресата, то есть лицо, непосредственно заинтересованное в разрешении обозначенных вопросов, не представляется возможным.

В связи с этим в целях обеспечения и подтверждения подлинности личности заявителя в Федеральном законе № 59-ФЗ закреплена возможность направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в осуществляющие публично значимые функции государственные и муниципальные учреждения, иные организации и их должностным лицам обращений *в форме электронного документа* посредством *федеральной государственной информационной*

системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — ФГИС «Единый портал»).



Преимущества получения услуг в электронном виде на портале www.gosuslugi.ru

- Доступность в получении информации**
 Перед подачей электронного заявления заявитель имеет возможность ознакомиться с порядком предоставления услуг
- Возможность подачи заявления в удобное время**
 Портал работает круглосуточно, подать заявление можно используя компьютер, планшет, мобильный телефон
- Экономия времени на ожидание в очереди**
 Приглашение в назначенное время в ведомство для представления оригиналов документов и (или) получения результата услуги, а также возможность заявителя изменить время приема в удобное для него время
 Часть услуг можно получить без обращения в ведомство (льготы на проезд, справка о мерах социальной поддержки и др.)
- Информированность заявителя**
 Заявитель получает уведомления в личный кабинет на каждом этапе работы по его заявлению
- Ликвидация бюрократических проволочек**
 Открытость процедур предоставления услуг, использование системы электронного документооборота
- Возможность контроля за ходом предоставления услуг (контролирующими органами)**
 Фиксируется дата обращения, защита прав заявителя, оценка качества оказания услуг

¹ Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) — это информационная система в Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и органов публичной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах. Условно ЕСИА можно назвать «электронным паспортом» гражданина Российской Федерации.

² <https://admkrasnotalka.nso.ru/news/1969>.

Также изменены требования к обращению, направленному в форме электронного документа, в части возможности направления такого обращения только с адреса электронной почты, доменное имя которого находится *в российской национальной доменной зоне.*

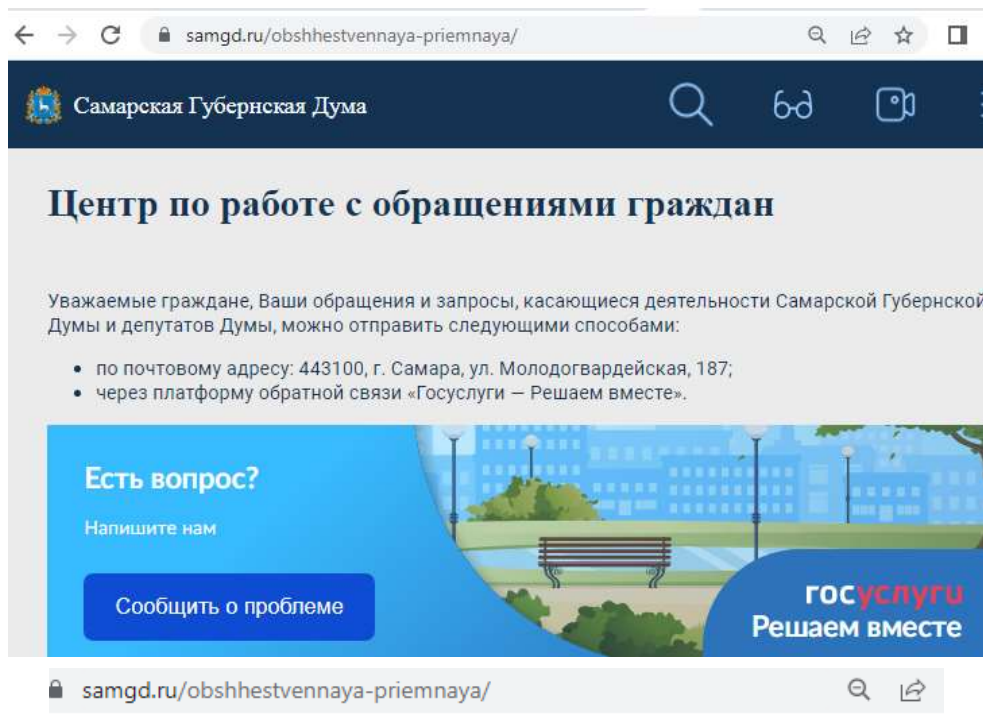
При этом предусмотрена возможность направления обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления в форме электронного документа не только с использованием ФГИС «Единый портал», но и с использованием *иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления* либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

В случае использования для направления обращения информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию или аутентификацию гражданина, для направления ответа, уведомления о переадресации обращения может использоваться адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета в такой системе.

Ответ на обращение может направляться в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию или аутентификацию гражданина.

С учетом изложенного к настоящему времени на всех уровнях публичной власти должен быть скорректирован порядок регистрации и приема к рассмотрению обращений граждан в форме электронного документа, в том числе в части внесения необходимых изменений в информационные системы государственных органов и органов местного самоуправления, их официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Например, обращения граждан в форме электронного документа, поступающие на адрес info@samgd.ru, в Самарской Губернской Думе с 30 марта 2025 года уже не регистрируются в качестве обращений, рассматриваемых в рамках Федерального закона № 59-ФЗ.



Сообщите, что вас волнует



Опишите ситуацию *

Суть проблемы или предложения

Несколько проблем?

Если у Вас несколько проблем(предложений), напишите отдельное сообщение по каждому

Рекомендуется указывать информацию только об одной проблеме или предложении, так вопрос быстрее дойдет до адресата

Перетащите файлы или выберите на компьютере

 [Выбрать файл](#)

Не более 10 файлов объемом до 10 Мб каждый

К рассмотрению Самарской Губернской Думой принимаются электронные обращения, направленные только с помощью ФГИС «Единый портал», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Address bar: samgd.ru/obshhestvennaya-priemnaya/

Сообщите, что вас волнует

Самарская область

Категория

Категория

☐ Отображать сообщение или обращение на портале госуслуг в открытом доступе

☐ Я соглашаюсь с правилами подачи сообщений и обращений

☐ Коллективное обращение

Если Вы хотите, чтобы обращение рассматривалось в соответствии с 59-ФЗ в 30-дневный срок, отметьте на форме

Ваше сообщение будет направлено после авторизации

Войти через Госуслуги

Обращения, направляемые в Самарскую Губернскую Думу и депутатам посредством электронной почты без идентификации и (или) аутентификации граждан, к рассмотрению приниматься не будут.

Положительной практикой является размещение на интернет-сайтах органов местного самоуправления на территории Самарской области уведомлений об изменениях порядка приема обращений граждан в форме электронного документа.

Так, в разделе «Обратная связь» интернет-сайта Думы городского округа Самара размещено уведомление о том, что адрес электронной почты Думы городского округа Самара dumasamara@inbox.ru *не может быть использован* в качестве канала приема обращений граждан, подлежащих рассмотрению в рамках Федерального закона № 59-ФЗ.



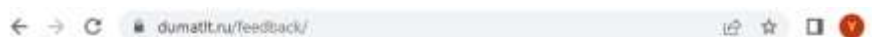
Обращаем Ваше внимание, что в связи с вступлением в силу Федерального закона от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», **электронная почта Думы городского округа Самара dumasamara@inbox.ru не может быть использована** в качестве канала приема обращений граждан, подлежащих рассмотрению в рамках Федерального закона № 59-ФЗ.

Направить обращение в форме электронного документа в Думу городского округа Самара возможно только при соблюдении условий, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций). **В настоящее время вы можете воспользоваться [ссылкой](#) для направления электронного обращения.**

Вместе с этим, сохраняется возможность обращения в Думу городского округа Самара как в устной, так и в письменной форме посредством представления обращения в канцелярию, а также его почтовым направлением в Думу городского округа Самара по адресу: 443010, г. Самара, ул. Куйбышева, д.124.

Пожалуйста, прежде чем отправить обращение в форме электронного документа, внимательно ознакомьтесь с полномочиями и сферой деятельности органов местного самоуправления и подведомственных учреждений городского округа Самара, а также с информацией для ознакомления, желающим отправить обращение в форме электронного документа.

Уведомление по данному вопросу также размещено в разделе «Обратная связь» (подраздел «Интернет-приемная») официального портала Думы городского округа Тольятти.



Интернет-приемная

Уважаемые посетители официального портала Думы городского округа Тольятти!

Благодарим вас за активное посещение сайта.

Обращаем внимание на изменения в порядке направления обращений в форме электронного документа в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 01 мая 2022 г. № 250 «О дополнительных мерах по обеспечению информационной безопасности Российской Федерации», с Федеральным законом «О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 28.12.2024 N 547-ФЗ» прием обращений граждан и организаций по формам обратной связи осуществляется только после прохождения предварительной идентификации отправителя.

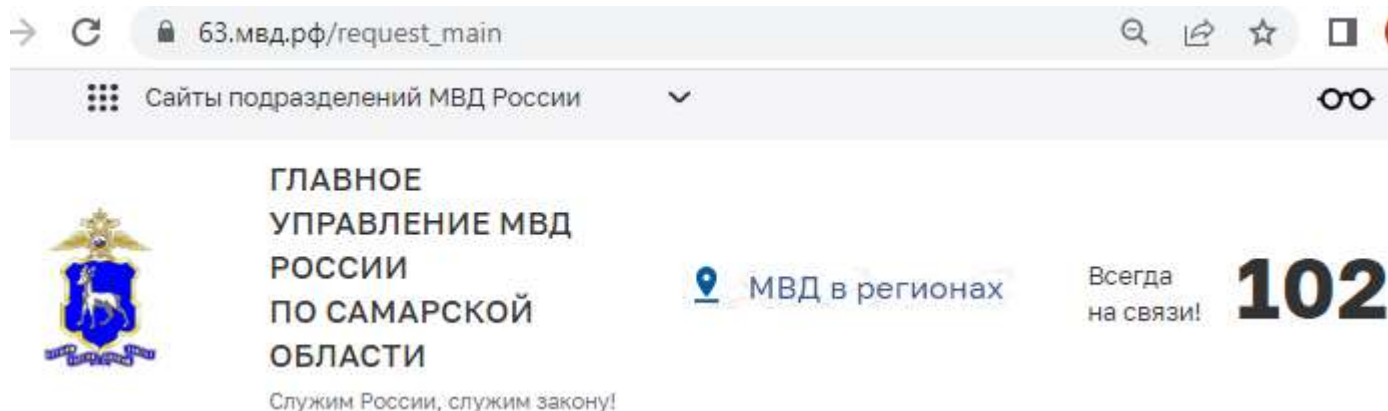
Обращаем внимание, что устанавливаются ограничения по приему обращений с иностранных IP-адресов, страной происхождения которых являются недружественные Российской Федерации.

Направление гражданином (организацией) обращения на адрес электронной почты office@duma-ti.ru Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" не предусмотрено.

Также в Федеральном законе № 59-ФЗ установлено, что в целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, осуществляющие оперативно-разыскную деятельность или обеспечение безопасности, к должностным лицам указанных органов нормативными правовыми актами Министерства внутренних дел России, Федеральной службы безопасности России, Службы внешней разведки России, Федеральной службы охраны России может быть установлен особый порядок направления обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, уведомлений.

Так, действует приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации от 4 апреля 2025 года № 200 «Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации».

Направление гражданами обращений с использованием официального сайта МВД России и официальных сайтов органов, организаций, подразделений МВД России осуществляется при наличии подтвержденной учетной записи и прохождении процедур идентификации и аутентификации с использованием ФГИС «Единый портал» с указанием адреса электронной почты, доменное имя которого находится в российской национальной доменной зоне.



Уважаемые граждане!

Обращения в форме электронного документа рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом МВД России от 4 апреля 2025 года № 200 «Об установлении особого порядка направления гражданами обращений в форме электронного документа и направления ответов на обращения, поступившие в форме электронного документа, уведомлений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации».

Обращаем внимание, что согласно части 1 статьи 474.2 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации заявления о преступлении не могут быть поданы в форме электронного документа. Сообщения о происшествиях (преступлениях, событиях, угрожающих личной или общественной безопасности, а также иных обстоятельствах, требующих проверки возможных признаков преступления или административного правонарушения), круглосуточно принимаются и незамедлительно регистрируются в дежурных частях территориальных органов внутренних дел или по телефонам 02 (со стационарных телефонов) и 102 (с мобильных средств связи).

Для направления обращений в форме электронного документа необходимо пройти процедуры идентификации и аутентификации с использованием подтвержденной учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА).

При заполнении формы обращения в обязательном порядке следует указать адрес электронной почты, доменное имя которого находится в российской национальной доменной зоне и четко сформулировать суть обращения. Также реализована возможность прикрепления к обращению необходимых документов и материалов в электронной форме.

Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. При необходимости, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней с направлением уведомления.

Ответы на указанные обращения подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя (начальника) органа, организации, подразделения МВД России или уполномоченного на то должностного лица.

Ответы на обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения обращений, о переадресации обращений в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением одного нижеследующего случая.

В целях обеспечения безопасности граждан в связи с их обращениями в органы, организации, подразделения МВД России по решению руководителя (начальника) органа, организации, подразделения МВД России или уполномоченного на то должностного лица ответы на обращения направляются в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях граждан.

Дополнительно следует отметить, что у гражданина в любом случае остается право на подачу обращения в письменной форме (бумажном виде) или в форме электронного документа по электронной почте.

Так, обеспечена возможность обращения в Думу городского округа Самара как в устной, так и в письменной форме посредством представления обращения в канцелярию, а также его почтовым направлением в Думу городского округа Самара по адресу: 443010, г. Самара, ул. Куйбышева, д. 124. Почтовый адрес для отправки обращений в письменной форме в Думу городского округа Тольятти: 445021, Самарская область, г. Тольятти, Центральная площадь, 4.

С учетом изложенного органам местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Самарской области может быть рекомендовано рассмотреть возможность размещения на официальных сайтах данных органов (в разделах «Общественная приемная», «Обратная связь», «Интернет-приемная») уведомлений об изменениях порядка приема обращений граждан в форме электронного документа, а также инфографики с разъяснением актуальных положений законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (на основе настоящего информационного материала и приложения к нему).

Рассмотрение обращений граждан (субъекты)

государственные органы

должностные лица

граждане РФ

органы МСУ

**иностранные
граждане и лица без
гражданства**

**объединения
граждан, в т.ч.
юр. лица**

**Государственные и муниципальные
учреждения, организации с публично
значимыми функциями, их должностные лица**

**обеспечение объективного,
всестороннего
и своевременного рассмотрения
обращения**

**принятие мер, направленных
на восстановление или защиту
нарушенных прав, свобод
и законных интересов гражданина**

**Обязанности органа
публичной власти
(должностного лица)**

**запрос необходимых для
рассмотрения обращения
документов и материалов
в других органах и у иных
должностных лиц**

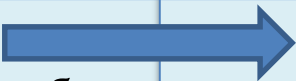
**дача ответа по существу
поставленных вопросов /
уведомление гражданина
о направлении обращения
в другой орган (должностному
лицу) в соответствии
с компетенцией**

**Запрещается преследование
гражданина в связи с его
обращением в орган власти
или к должностному лицу**

**Не допускается разглашение
сведений, содержащихся
в обращении, а также сведений,
касающихся частной жизни
гражданина, без его согласия**

**Запреты, связанные
с рассмотрением обращения**

**Запрещается направлять жалобу
на рассмотрение в орган или
должностному лицу, решение или
действие (бездействие) которых
обжалуется**



**В случае невозможности
направления жалобы на
рассмотрение в компетентный орган
власти (должностному лицу) жалоба
возвращается гражданину с
разъяснением права обжаловать
соответствующие решение или
действие (бездействие) в суд**

СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ – 7 ДНЕЙ

Обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа публичной власти, должностного лица – перенаправление в компетентный орган (должностному лицу) и уведомление об этом гражданина

Обращение, в котором обжалуется судебное решение – разъяснение порядка обжалования данного решения

Текст письменного обращения не поддается прочтению – сообщение об этом гражданину

Сообщение электронного адреса официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении

Текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы – сообщение об этом гражданину

СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ – 5 ДНЕЙ

**Письменное обращение, содержащее
информацию о фактах возможных нарушений
законодательства в сфере миграции –
перенаправление и уведомление**



**Управление по вопросам
миграции ГУ МВД
России по Самарской
области**

**Уведомление
гражданина
о перенаправлении
обращения**

**Губернатор
Самарской
области**

Обращение в форме электронного документа

В обращении должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электр. почты либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета во ФГИС «Единый портал» или в иной информационной системе органа публичной власти

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электр. форме

Размещение ответа на обращение, затрагивающее интересы неопределенного круга лиц, в т.ч. с разъяснением порядка обжалования суд. решения (с соблюдением конфиденциальности), на официальном сайте органа

Сообщение электр. адреса официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении

Ответ на обращение направляется в форме электр. документа по указанному адресу электр. почты либо по адресу (уник. идентификатору) личн. кабинета гражданина во ФГИС «Единый портал» или в иной инф. системе органа публичной власти

Обязательная идентификация заявителя

**Электронные обращения принимаются только
при условии подтверждения личности через:**

- 1. Регистрацию и дальнейшую авторизацию на Госуслугах (федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»);**
- 2. Создание личного кабинета в иной информационной системе органа публичной власти либо на официальном сайте соответствующего органа в сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (при фактическом наличии указанной информационной системы и обеспечении данной возможности интернет-сайта)**

Как зарегистрироваться на Госуслугах (способ 1)

Пользоваться Госуслугами Вы сможете сразу после успешных проверок ведомствами.

Обычно это занимает от 10 минут до 5 дней

Онлайн через банк — 10 минут

**Это самый простой и быстрый способ —
регистрация доступна из любого места,
где есть Интернет**



**Перейдите на сайт или
в приложение одного
из банков-партнёров
(СберБанк, Почта Банк, Банк ВТБ,
Т-Банк, Промсвязьбанк, Альфа-Банк,
МТС Банк, Ак Барс Банк, Банк
Санкт-Петербург, Россельхозбанк,
Банк Синара, ДелоБанк, Банк
Авангард, Газэнергобанк)**

**Банки подтвердят Вашу
личность по тем данным,
которые есть у них
в системе, — паспорту,
телефону, электронной
почте и СНИЛС**



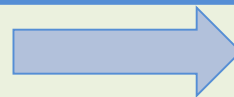
**Пароль для
первого входа на
Госуслуги придёт
в смс по
указанному в банке
номеру телефона**

Как зарегистрироваться на Госуслугах (способ 2)

Лично в центре обслуживания — от 15 минут
Этот способ подойдёт для тех, у кого нет доступа
в Интернет или кому сложно работать
за компьютером



1. Выберите удобный центр обслуживания (например, МАУ городского округа Самара «МФЦ») и придите туда с паспортом и СНИЛС
2. Скажите специалисту центра, что Вы хотите зарегистрироваться на Госуслугах
3. Сообщите свои контактные данные: телефон и адрес электронной почты



Сотрудник создаст
личный кабинет на
Ваше имя и отправит
данные документов на
проверку в ведомства.
Обычно проверка
занимает от 15 минут
до 5 дней

В качестве логина
используйте
номер телефона,
на который Вы
получили пароль,
или СНИЛС.
Смените
полученный
пароль

Когда проверка
будет завершена,
Вы получите на
телефон пароль
для первого входа
на Госуслуги

Как зарегистрироваться на Госуслугах (способ 3)

При помощи номера телефона и адреса
электронной почты

Регистрация проходит в четыре этапа

1. На странице регистрации
<https://esia.gosuslugi.ru/login/registration>
выберите вариант «Другой способ
регистрации»

2. Укажите свои Ф.И.О., телефон и адрес
электронной почты

3.1. Подтвердите учётную запись
по телефону, введя код из смс.
Проверка кода произойдёт
автоматически после ввода
последней цифры

Придумайте или
сгенерируйте
пароль

3.2. Если удобнее использовать
почту, выберите «Подтвердить
по почте». Перейдите по ссылке
в письме, которое придёт на
указанный при регистрации
адрес электронной почты

Новые требования к содержанию электронных обращений

При направлении обращения в электронной форме заявителю необходимо указать:

**Ф.И.О. заявителя (отчество – при наличии);
Адрес электронной почты в российской доменной зоне
(например, @mail.ru, @yandex.ru);
Уникальный идентификатор личного кабинета
на Госуслугах (если используется).**

Важно! Анонимные обращения или запросы с иностранных e-mail (например, @gmail.com) автоматически отклоняются. Также будет заблокирована подача электронного обращения с использованием VPN (виртуальной частной сети)

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (статья 5.59) – общее правило

Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в т.ч. юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов МСУ, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей

**Закон Самарской области от 07.02.2003 № 4-ГД (ред. от 14.02.2025)
«О статусе депутата Самарской Губернской Думы» (статья 11)**

**Депутат Самарской
Губернской Думы**

Обращение

по вопросам,
входящим в
компетенцию
органов и
должностных лиц и
связанным с
депутатской
деятельностью

гос. органы Самарской области,
органы МСУ, должностные лица
Самарской области и МСУ,
руководители и (или)
должностные лица организаций,
расположенных на территории
Самарской области

**ответ,
документы,
сведения**

**дополнительное
изучение вопроса или
проверка информации –
30 дней, уведомление
об этом – 3 дня**

гос. орган Самарской области, орган МСУ должны
безотлагательно, но не позднее 5 рабочих дней
со дня регистрации обращения депутата СГД,
дать ответ на его обращение или предоставить
запрашиваемые им документы, сведения
(общее правило)

**Закон Самарской области от 01.11.2007 № 115-ГД (ред. от 11.07.2025)
«Об административных правонарушениях на территории Самарской
области» (статья 10.7, части 1 и 4)**

Непредоставление или несоблюдение должностным лицом государственного органа Самарской области, органа местного самоуправления установленных законом сроков предоставления депутату Самарской Губернской Думы, депутату представительного органа местного самоуправления, члену выборного органа местного самоуправления, выборному должностному лицу местного самоуправления ответа, сведений или документов, необходимых для осуществления их полномочий, – влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

Повторное совершение указанного административного правонарушения (в течение 1 года) влечет наложение административного штрафа в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей