



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 марта 2025 г. № 346

МОСКВА

### **О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452**

Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2009, № 47, ст. 5675; 2011, № 34, ст. 4986; 2012, № 53, ст. 7958; 2021, № 44, ст. 7409; 2023, № 24, ст. 4334).

2. Настоящее постановление вступает в силу с 30 марта 2025 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации



М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 24 марта 2025 г. № 346

**ИЗМЕНЕНИЯ,**  
**которые вносятся в Типовой регламент внутренней организации**  
**федеральных органов исполнительной власти**

1. Абзац третий пункта 11.1 изложить в следующей редакции:

"Ответ на запрос подписывается заместителем руководителя федерального органа исполнительной власти, а в федеральных министерствах - заместителем министра, директором департамента (начальником управления) либо уполномоченным должностным лицом."

2. Абзацы первый и второй пункта 12.1 изложить в следующей редакции:

"12.1. В федеральном органе исполнительной власти подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан и организаций (далее - обращения) по вопросам сфер деятельности федеральных органов исполнительной власти, порядка исполнения государственных функций и оказания государственных услуг, поступающие в письменной форме или в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал), иной информационной системы федерального органа исполнительной власти либо официального сайта федерального органа исполнительной власти в сети Интернет, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"), или в форме устного обращения к руководителю федерального органа исполнительной власти или уполномоченному должностному лицу во время личного приема граждан.

При необходимости государственный орган, сенатор Российской Федерации или депутат Государственной Думы, направившие обращение, информируются о результатах его рассмотрения."

3. Пункт 12.1<sup>1</sup> изложить в следующей редакции:

"12.1<sup>1</sup>. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с даты поступления в федеральный орган исполнительной власти или уполномоченному должностному лицу."

4. В пункте 12.2:

а) в абзаце первом слова "письменные обращения граждан" заменить словами "обращения";

б) в абзацах втором - пятом слово "граждан" исключить.

5. Предложение первое абзаца первого пункта 12.3 изложить в следующей редакции: "В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или если в обращении, поступившем в форме электронного документа, не указана фамилия гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается."

6. В пункте 12.4:

а) в абзаце первом слово "граждан" и слово "гражданина" исключить;

б) в абзаце третьем слово "граждан" исключить;

в) в абзацах четвертом - шестом слово "гражданина" исключить.

7. Пункт 12.5 изложить в следующей редакции:

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

8. В пункте 12.7 слово "граждан" исключить.

9. Пункты 12.9 - 12.11 изложить в следующей редакции:

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

12.10. Основанием для отказа в рассмотрении обращения в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в пункте 12.3 настоящего Типового регламента, также может являться:

а) поступление дубликата уже принятого обращения в форме электронного документа;

б) невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

12.11. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в федеральный орган исполнительной власти или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на едином портале или в иной информационной системе федерального органа исполнительной власти, 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 федеральный орган исполнительной власти или должностному лицу в письменной форме.

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

10. Раздел XII дополнить пунктом 12.13 следующего содержания:

"12.13. Порядок использования федеральными органами исполнительной власти платформы обратной связи единого портала для получения и обработки обращений, направляемых с использованием платформы обратной связи единого портала, и направления ответов на такие обращения определен постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения".

11. Пункты 15.1 и 15.2 изложить в следующей редакции:

"15.1. В федеральном органе исполнительной власти (его территориальном органе) подлежат обязательному рассмотрению запросы информации о деятельности федерального органа исполнительной власти (его территориального органа) (далее - запросы), поступающие

в письменной форме, форме электронных документов или в форме устного обращения во время личного приема граждан уполномоченным должностным лицом, а также по телефонам справочных служб федерального органа исполнительной власти (его территориального органа) либо по телефонам уполномоченных должностных лиц.

15.2. Федеральный орган исполнительной власти (его территориальный орган) обеспечивает возможность направления гражданином (физическим лицом), организацией (юридическим лицом), общественными объединениями, государственными органами или органами местного самоуправления (далее - пользователь информации) запроса в форме электронного документа на адрес электронной почты или на официальный сайт федерального органа исполнительной власти (его территориального органа) в сети Интернет.

Для приема запроса может применяться специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение пользователем информации реквизитов, необходимых для работы с запросом и направления ответа пользователю информации. В случае незаполнения указанных реквизитов пользователю информации сообщается о невозможности принять его запрос."

12. В предложениях первом и втором абзаца второго пункта 15.6 слово "информацией" заменить словом "информации".

13. В пункте 15.7 и абзаце втором пункта 15.8 слово "информацией" заменить словом "информации".

14. В подпунктах "б", "д" и "е" пункта 15.11 слово "информацией" заменить словом "информации".

15. В предложении втором пункта 15.13 слово "информацией" заменить словом "информации".

---