



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 05 декабря 2025 г. № 533
г. ПСКОВ

О рассмотрении обращений граждан
в Министерстве экономического
развития Псковской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Псковской области от 24.06.2025 № 235 «О Министерстве экономического развития Псковской области» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве экономического развития Псковской области.
2. Настоящий приказ вступает в силу по истечении десяти дней после дня его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



А.С.Михеев

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
экономического развития
Псковской области
от 05.12.2025 № 533

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МИНИСТЕРСТВЕ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение регулирует вопросы организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), поступивших в Министерство экономического развития Псковской области (далее - Министерство) в письменной форме или в форме электронного документа, а также вопросы организации, подготовки и проведения личных приемов граждан в Министерстве.

Организация рассмотрения обращений граждан, поступающих в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», осуществляется в соответствии с Правилами 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Действие настоящего Положения не распространяется на обращения граждан, организация рассмотрения которых регулируется Положением о рассмотрении обращений граждан в Правительстве Псковской области, утвержденным постановлением Правительства Псковской области от 20.10.2022 № 218, а именно обращений граждан, поступивших министру экономического развития Псковской области с использованием государственной информационной системы «Система электронного документооборота Правительства Псковской области» (далее - СЭД ППО) в виде резолюции от Губернатора Псковской области, первого заместителя Губернатора Псковской области, заместителя Губернатора Псковской области, Руководителя Аппарата Правительства Псковской области с поручением о рассмотрении письменного обращения и подготовки проекта ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ и иных федеральных законах. Кроме того, для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

1) коллективное обращение - совместное обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям к письменным обращениям, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ;

2) дубликат обращения - повторный экземпляр обращения или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

5. Организацию рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство, осуществляет министр экономического развития Псковской области либо лицо, временно исполняющее его обязанности (далее - министр).

Подписание ответов на обращения граждан осуществляется министром либо в соответствии с поручением министра о рассмотрении и подписании обращения первым заместителем министра, заместителем министра, либо лицами, временно исполняющими их обязанности (далее - ответственные лица), которое оформляется в СЭД ППО в виде резолюции министра (далее - поручение министра).

Подписание ответов на обращения граждан, в которых обжалуются решение или действие (бездействие) первого заместителя министра, осуществляется министром.

Подписание ответов на обращения граждан, в которых обжалуются решение или действие (бездействие) заместителя министра, осуществляется министром либо по поручению министра первым заместителем министра.

6. Все действия, связанные с регистрацией и рассмотрением обращений граждан, а также контролем за сроками рассмотрения обращений граждан, осуществляются с использованием СЭД ППО в разделах «Все входящие обращения граждан», «Все ответы гражданам» и фиксируются в СЭД ППО в режиме реального времени.

7. Ответственные лица при подписании в СЭД ППО ответов, сообщений и уведомлений гражданам, а также запросов о представлении документов и материалов и иных писем в рамках рассмотрения обращений граждан используют усиленные квалифицированные электронные подписи (далее - электронные подписи).

II. ПОСТУПЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВО, РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И НАПРАВЛЕНИЕ ИХ НА РАССМОТРЕНИЕ

8. Граждане обращаются в Министерство:

1) в письменной форме посредством направления почтового отправления по почтовому адресу: 180000, г. Псков, ул. Некрасова, д.23, а также через почтовый ящик Министерства, расположенный по адресу: г. Псков, ул. Некрасова, д. 23;

2) в форме электронного документа посредством направления обращения в Интернет-приемную Правительства Псковской области и исполнительных органов Псковской области на официальном сайте Правительства Псковской области в сети «Интернет» по адресу: priemnaya.pskov.ru или официальном сайте Министерства в сети «Интернет» по адресу: economics.pskov.ru, обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию гражданина с использованием 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»;

3) в устной форме в ходе личных приемов граждан, проводимых в соответствии с разделом IV настоящего Положения.

9. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа оформляются в соответствии с требованиями к письменному обращению, установленными статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

10. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие в Министерство способами, указанными в пункте 8 настоящего Положения, либо переадресованные, в том числе посредством СЭД ППО в Министерство, государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами (далее - письменные обращения), регистрируются сотрудником Министерства, на которого возложено осуществление функций регистрации обращений граждан (далее - консультант Министерства), в течение трех дней с момента их поступления в Министерство.

11. Регистрация письменных обращений осуществляется с использованием СЭД ППО путем создания электронной карточки, в которой указываются вопросы, содержащиеся в письменных обращениях граждан, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан с вложением файла, полученного в результате сканирования обращения гражданина в письменной форме.

Вложение файла, полученного в результате сканирования обращения гражданина в письменной форме, не осуществляется в случае, когда письменное обращение содержит брошюрованные приложения, диски, вложения формата А3 и другие, не подлежащие сканированию вложения (далее - письменное обращение, содержащее не подлежащие сканированию вложения).

Письменное обращение, содержащее не подлежащие сканированию вложения, передается консультантом Министерства сотруднику Министерства, указанному в поручении министра первым (далее - ответственный исполнитель), и по завершении рассмотрения указанного обращения возвращается консультанту Министерства.

12. Письменные обращения, поступившие в Министерство, после их регистрации направляются посредством использования СЭД ППО консультантом Министерства министру для организации их рассмотрения, за исключением письменных обращений, написанных на иностранном языке.

Письменное обращение, написанное на иностранном языке, не подлежит рассмотрению в Министерстве и помещается в дело по основанию «Текст не поддается прочтению».

13. Письменные обращения подлежат рассмотрению в течение тридцати дней со дня их регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Письменные обращения по вопросам мобилизации, защиты прав участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение двадцати дней со дня их регистрации.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ В МИНИСТЕРСТВЕ

14. Поручение министра оформляется в СЭД ППО в срок, не превышающий двух рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

15. Должностные лица, указанные в поручении министра после ответственного исполнителя, являются соисполнителями.

16. При рассмотрении письменного обращения ответственным исполнителем и соисполнителями осуществляется анализ содержания предложения, заявления, жалобы, принимаются меры по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению поставленных вопросов, осуществляется подготовка проекта ответа гражданину.

17. Ответственный исполнитель и соисполнитель анализируют содержание письменного обращения, выявляют письменные обращения, которые содержат вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, письменные обращения, для которых предусмотрен порядок рассмотрения в соответствии с частями 1 - 5, 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, и выполняют иные действия, предусмотренные настоящим Положением.

18. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, то ответственный исполнитель в соответствии с частями 3, 3.1, 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, в течение трех календарных дней со дня регистрации обращения подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект сопроводительного письма о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в письменном обращении вопросов, проект уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

19. В отношении письменных обращений, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения в соответствии с частями 1, 4, 4.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, ответственный исполнитель:

1) в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, - в течение пяти дней со дня регистрации письменного обращения подготавливает,

представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, но фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению - в течение пяти дней со дня регистрации такого обращения подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект сообщения гражданину, направившему письменное обращение, о том, что его обращение не поддается прочтению;

3) в случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы - в течение пяти дней со дня регистрации такого обращения подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект сообщения гражданину о том, что ответ на его обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

20. При выявлении письменных обращений, для которых предусмотрен порядок рассмотрения в соответствии с частями 2, 3, 5, 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, ответственный исполнитель:

1) в случае если в письменном обращении обжалуется судебное решение - в течение пяти дней со дня регистрации письменного обращения подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект сообщения о возврате гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

2) в случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения, подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления гражданином правом на обращение с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения в случае принятия решения о направлении обращения в правоохранительные органы;

3) в случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства -

в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения, подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект уведомления о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу;

4) при поступлении письменного обращения, содержащего вопрос (вопросы), по которому (которым) переписка прекращена, - в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения, подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект ответа;

5) при поступлении письменного обращения, ответ на которое не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, - в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения, подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект сообщения гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну.

21. В ходе рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель и (или) соисполнитель вправе пригласить гражданина для личной беседы, а также вправе представить ответственному лицу предложения об организации проверки содержащихся в обращении сведений, в том числе с выездом на место, о принятии мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

22. В ходе рассмотрения письменного обращения по существу поставленных в обращении вопросов ответственный исполнитель или соисполнитель вправе подготовить, представить с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект запроса о представлении другим государственным органом, органом местного самоуправления и их должностным лицом необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, в том числе в электронной форме (далее - запрос).

Регистрация запроса и представленных по запросу документов и материалов осуществляется консультантом Министерства с использованием СЭД ППО и формированием связей с электронной карточкой рассматриваемого обращения.

Представленные по запросу документы и материалы регистрируются в день их поступления в Министерство.

23. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения обращения, определяемого в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения, подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения, а также представляет ответственному лицу информацию о необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения с обоснованием принятия данного решения и планируемой датой завершения рассмотрения письменного обращения.

В тексте уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его письменного обращения указывается количество дней, на которые продлен срок рассмотрения обращения, или планируемая дата рассмотрения обращения, а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных в таком обращении вопросов, сообщается о направлении запросов.

Уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения направляется гражданину до истечения срока рассмотрения обращения, определяемого в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения.

24. По результатам рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения, подготавливает, представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект ответа гражданину.

25. Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавшихся, указавшему свой адрес, с предложением довести его содержание до сведения остальных граждан, подписавших обращение. В случае если просьба о направлении ответа выражена всеми либо несколькими гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

26. При нахождении у ответственного исполнителя на рассмотрении нескольких обращений от одного гражданина допускается направление в его адрес единого ответа с перечислением во вводной части ответа реквизитов

рассмотренных обращений (при отсутствии реквизитов указываются другие данные, позволяющие определить перечень рассмотренных обращений).

При подготовке единого ответа срок рассмотрения включенных в него обращений исчисляется по обращению, поступившему раньше остальных.

27. При поступлении на рассмотрение в Министерство письменного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения письменного обращения гражданину дается единый ответ.

28. После подписания ответственным лицом ответ, сообщение или уведомление (далее в настоящем пункте - документ) гражданину по письменному обращению регистрируется в СЭД ППО консультантом Министерства в срок не позднее одного дня со дня подписания и направляется гражданину:

1) на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в поступившем в письменной форме обращении, при этом направляется документ, подписанный ответственным лицом собственноручно либо электронной подписью в СЭД ППО с приложением заверенной в установленном порядке копии сертификата ключа проверки электронной подписи на бумажном носителе;

2) посредством СЭД ППО на адрес электронной почты гражданина, указанный в поступившем в форме электронного документа обращении, при этом направляется документ, подписанный электронной подписью, с приложением файла проверки электронной подписи.

29. До момента поступления на регистрацию подписанного ответа, сообщения или уведомления гражданину по письменному обращению ответственность за соблюдение срока рассмотрения письменного обращения, определенного определяемого в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения и Федеральным законом № 59-ФЗ, несет ответственный исполнитель.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ, ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ

30. Личные приемы граждан в Министерстве (далее - личные приемы) проводятся в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан в Министерстве, в котором указываются дни недели и время проведения личных приемов (далее - график личного приема).

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях недели и часах доводится до сведения граждан посредством размещения на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» по адресу: economics.pskov.ru и на информационном стенде Министерства,

расположенном по адресу: г. Псков, ул. Некрасова, д.23, возле входа в приемную Министерства, а также по телефону 8 (8112) 29-97-29.

31. Личный прием проводится министром либо в период временного отсутствия министра первым заместителем министра или заместителем министра (далее - должностное лицо, осуществляющее личный прием).

Личный прием проводится в служебных помещениях Министерства.

32. Личный прием проводится по предварительной записи граждан и без предварительной записи граждан.

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется по телефону 8 (8112) 29-97-29, а также по результатам рассмотрения в соответствии с настоящим Положением письменного обращения гражданина о записи на личный прием, оформленного в соответствии с требованиями, установленными статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ, в том числе содержащего вопросы, предлагаемые к рассмотрению в ходе личного приема.

Личный прием без предварительной записи граждан осуществляется в порядке очереди в соответствии с днями недели и временем, указанными в графике личного приема.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

33. Непосредственно перед личным приемом консультантом Министерства оформляется карточка личного приема с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса, номера телефона гражданина, краткого содержания вопроса, подлежащего рассмотрению в ходе личного приема (далее - карточка личного приема).

34. Личный прием ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

35. Личный прием граждан проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность, консультанту Министерства.

36. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема должностным лицом, осуществляющим личный прием, в одном из следующих случаев:

- 1) у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;
- 2) гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

37. Информация об отказе в проведении личного приема и основания принятия такого решения, предусмотренные пунктом 36 настоящего Положения, указываются в карточке личного приема.

38. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушав гражданина, рассмотрев и проанализировав представленные гражданином документы и материалы, принимает в ходе личного приема одно из следующих решений:

1) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных гражданином в устном обращении, путем запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения устного обращения, в иные государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, в этом случае письменный ответ по существу поставленного в устном обращении вопроса направляется гражданину в течение срока, определяемого в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения;

2) дать с согласия гражданина устный ответ на устное обращение гражданина в случае, если изложенные в таком обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом в карточке личного приема гражданина делается запись «Факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении по данному вопросу, являются очевидными и не требуют дополнительной проработки. По данному вопросу заявителю даны разъяснения в ходе личного приема.»;

3) отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении устного обращения, если гражданину неоднократно (два и более раз) давались ответы по существу поставленных в его обращении вопросов и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4) дать гражданину в день проведения его личного приема разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства.

39. Гражданин вправе изложить свое мнение о результате рассмотрения устного обращения в карточке личного приема.

В ходе личного приема гражданин может подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

V. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ

40. Контроль, в том числе предупредительный, за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан, определенных в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения и Федеральным законом № 59-ФЗ, осуществляет консультант Министерства.

41. Контроль за качеством содержания ответов, сообщений и уведомлений гражданам, объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поставленных в письменных обращениях вопросов, исполнением поручений, данных в ходе рассмотрения обращений граждан, осуществляется ответственным лицом.

42. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Положения должностные лица Министерства несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.