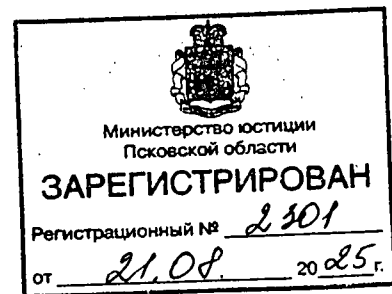




**МИНИСТЕРСТВО ТАРИФОВ И ЭНЕРГЕТИКИ
ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 21.08.2025 № 10
г. ПСКОВ



Об утверждении Положения
о рассмотрении обращений граждан
в Министерстве тарифов
и энергетики Псковской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Положением о Министерстве тарифов и энергетики Псковской области, утвержденным постановлением Правительства Псковской области от 24.06.2025 № 228, в целях организации рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства тарифов и энергетики Псковской области,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о рассмотрении обращений граждан в Министерстве тарифов и энергетики Псковской области.
2. Признать утратившим силу приказ Комитета по тарифам и энергетике Псковской области от 11 апреля 2023 г. № 17 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете по тарифам и энергетике Псковской области».
3. Отделу финансового, кадрового и правового обеспечения обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства тарифов и энергетики Псковской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр тарифов и энергетики
Псковской области

Верно: Самойлова А.М.



Е.В.Пилипенко

УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства тарифов и
энергетики Псковской области
от 21.08.2025г. № 10

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении обращений граждан в Министерстве тарифов и энергетики
Псковской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве тарифов и энергетики Псковской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в Министерстве тарифов и энергетики Псковской области (далее - Министерство).

2. Действие Положения не распространяется на обращения, зарегистрированные в Правительстве Псковской области и поступившие в Министерство для подготовки проекта ответа или рассмотрения вопроса о целесообразности проведения личного приема заявителя руководством Правительства Псковской области, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства Псковской области от 20 октября 2022 г. № 218 «О рассмотрении обращений граждан в Правительстве Псковской области».

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

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) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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) первичное обращение - обращение, содержащее вопросы, по которым заявитель ранее в Министерство не обращался;

6) повторное обращение - обращение, в котором выражается несогласие заявителя с ответом Министерства на его предыдущие обращения;

7) 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;

8) дубликат обращения - повторный экземпляр обращения или копия одного и того же обращения (включая обращения с различными адресатами, но идентичным содержанием) от одного и того же заявителя.

4. Организацию рассмотрения обращений граждан в Министерстве осуществляет министр или должностное лицо, исполняющее его обязанности.

Подписантами ответов на обращения граждан в Министерстве является министр или должностное лицо, исполняющее его обязанности.

5. Подписание уведомлений и запросов информации в рамках рассмотрения обращений граждан осуществляет должностное лицо, уполномоченное в соответствии с пунктом 4 настоящего Положения на подписание ответа.

6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Министерство.

7. Общий срок рассмотрения письменного обращения, поступившего в Министерство или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Исчисление срока рассмотрения обращений, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, начинается со дня его регистрации и завершается направлением ответа на почтовый адрес заявителя (для обращений, поступивших в письменном виде и на личном приеме) или адрес электронной почты (для обращений, поступивших в электронном виде).

8. Все действия, связанные с регистрацией и рассмотрением обращений граждан, а также с контролем за сроками их рассмотрения, осуществляются с использованием государственной информационной системы «Система электронного документооборота Правительства Псковской области» (далее - СЭД ППО).

II. Поступление обращений граждан

9. Обязательной регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, подлежат обращения граждан, направленные ими в Министерство:

1) в письменной форме на почтовый адрес Министерства: г. Псков, ул. Некрасова, д. 23, 180001, а также через почтовый ящик Министерства, расположенный по адресу: г. Псков, ул. Некрасова, д.23, 180001;

2) в электронной форме в раздел Министерства Интернет-приемной Правительства Псковской области и исполнительных органов Псковской области по адресу: <https://priemnaya.pskov.ru/>;

3) в электронной форме через Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства по адресу: <https://dom.gosuslugi.ru/>;

4) в устной форме в ходе личных приемов граждан, проводимых министром либо уполномоченным им должностным лицом Министерства в соответствии с утвержденным графиком. Обращения, поступившие в ходе личного приема, оформляются в виде карточек личного приема в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

10. Сотрудник Министерства, на которого возложено осуществление функций регистрации обращений граждан (далее - регистратор), в течение одного рабочего дня с момента регистрации обращения направляет его посредством СЭД ППО министру или должностному лицу, исполняющему его обязанности.

III. Рассмотрение обращений граждан

11. В срок, не превышающий 2 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения, министр или должностное лицо, исполняющее его обязанности, дает поручение о рассмотрении письменного обращения должностным лицам Министерства в соответствии с их компетенцией, которое оформляется в виде резолюции в СЭД ППО (далее - резолюция руководителя).

Ответственным исполнителем является должностное лицо, поименованное в резолюции руководителя первым, остальные должностные лица являются соисполнителями. Ответственный исполнитель и соисполнители организуют рассмотрение письменного обращения и резолюцией определяют исполнителей.

Ответственным за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на него является должностное лицо, указанное в резолюции ответственного исполнителя первым.

При отсутствии в течение 2 рабочих дней резолюции ответственного исполнителя о назначении исполнителя ответственным исполнителем выступает он сам.

12. Соисполнители в пределах компетенции представляют ответственному исполнителю информацию, необходимую для своевременного и качественного рассмотрения обращения, в срок не позднее 15 дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен резолюцией.

13. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, министр или должностное лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

14. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель до истечения срока рассмотрения письменного обращения подготавливает и представляет министру или должностному лицу, исполняющему его обязанности, информацию о необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения с обоснованием принятия данного решения и планируемой даты завершения рассмотрения письменного обращения.

15. Решение о продлении срока рассмотрения письменного обращения оформляется на бланке Министерства в форме уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его письменного обращения. В указанном уведомлении 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.

16. Уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения в течение одного рабочего дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения гражданина регистрируется в СЭД ППО регистратором и направляется гражданину до истечения срока рассмотрения обращения, определяемого в соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

17. По результатам рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 7 настоящего Положения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подписание должностному лицу, указанному в пункте 4 настоящего Положения, с использованием СЭД ППО.

18. Ответ о результатах рассмотрения коллективного обращения адресуется одному из заявителей (как правило, указанному в списке заявителей первым) с пометкой «для объявления другим заявителям».

19. 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.

20. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, то ответственный исполнитель в соответствии с частями 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения осуществляет его переадресацию с одновременным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

21. 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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Министерство 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.

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

23. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 22 настоящего Положения, 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

24. При поступлении дубликата обращения заявителю не позднее десятидневного срока с момента его регистрации направляется уведомление с указанием даты и исходящего номера ответа на первичное (повторное) обращение и приложением его копии.

25. Ответы и уведомления заявителям, подписанные электронной подписью и оформленные в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Псковской области, утвержденной распоряжением Администрации Псковской области от 29 декабря 2018 г. № 617-р, направляются на черно-белых бланках Министерства.

26. Обязанность по регистрации и направлению подписанного ответа (уведомления) на почтовый адрес заявителя лежит на регистраторе.

27. В случае если направление ответа (уведомления) гражданину осуществляется на адрес электронной почты, регистратор в течение одного дня осуществляет регистрацию ответа (уведомления) и направляет его посредством СЭД ППО ответственному исполнителю с поручением о направлении ответа на электронный адрес заявителя.

Ответственный исполнитель после направления ответа (уведомления) на электронный адрес заявителя заполняет текущий отчет об исполнении поручения регистратора, прикладывая в виде отдельного вложения (файла) снимок экрана (скриншот), подтверждающий факт отправки электронного документа на указанный в обращении гражданином электронный адрес.

28. В случае если от гражданина поступила информация о неполучении им ответа на его письменное обращение, регистратор направляет ему копию ответа в течение трех рабочих дней со дня получения такой информации.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

29. 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.

30. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

31. Министерство 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.

32. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

33. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

34. 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, министр или должностное лицо, исполняющее его обязанности, 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 Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

35. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

36. 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.

37. 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.

V. Организация, подготовка и проведение личных приемов граждан

38. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется министром или должностным лицом, исполняющим его обязанности, в соответствии с графиком проведения личного приема граждан по предварительной записи, которая осуществляется в соответствии с пунктом 41 настоящего Положения.

39. Личный прием граждан осуществляется министром или должностным лицом, исполняющим его обязанности, по средам (за исключением праздничных нерабочих дней) с 16.00 до 18.00 по адресу: г. Псков, ул. Некрасова, д. 23 (1-й этаж, флигель), кабинеты № 2, 3, 7.

40. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tarif.pskov.ru> и на информационном стенде Министерства, расположенном по адресу: г. Псков, ул. Некрасова, д. 23 (1-й этаж, флигель), а также по телефону 8 (8112) 299-905 доб.100.

41. Предварительная запись граждан на личный прием к министру или должностному лицу, исполняющему его обязанности (далее - запись), осуществляется по рабочим дням с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00. Запись осуществляется на основании личного обращения гражданина по адресу: г. Псков, ул. Некрасова, д. 23 (1-й этаж, флигель), кабинет № 1 или по телефону 8 (8112) 299-905 доб.100, а также на основании

обращения гражданина о записи его на личный прием, поступившего в Министерство в письменной форме в соответствии с подпунктами 1 - 3 пункта 9 настоящего Положения.

42. Гражданин в обращении о записи на личный прием указывает свои фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или электронный адрес, номер телефона и содержание вопросов, требующих рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленных вопросов, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

43. В записи на личный прием к министру или должностному лицу, исполняющему его обязанности, может быть отказано в случаях, если:

1) поставленные в обращении о записи на личный прием вопросы не входят в компетенцию министра или должностного лица, исполняющего его обязанности;

2) вопросы, поставленные в обращении о записи на личный прием, уже являлись предметом обсуждения на личном приеме министра или должностного лица, исполняющего его обязанности, о записи на личный прием к которому ходатайствует заявитель, и в обращении о записи на личный прием не приводятся новые доводы или обстоятельства;

3) на вопросы, поставленные в обращении о записи на личный прием, ранее давались развернутые и обоснованные ответы.

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

45. В случае, если гражданин ранее обращался в Министерство по вопросам, указанным в обращении о записи на личный прием, с указанием новых доводов и обстоятельств, регистратор предоставляет министру или должностному лицу, исполняющему его обязанности, краткую историю переписки с заявителем.

46. В случае принятия решения об отказе гражданину в записи на личный прием подготавливается уведомление об отказе в записи на личный прием, которое должно содержать мотивированное обоснование отказа в записи на личный прием.

47. В случае если принято решение о необходимости проведения личного приема, обращение направляется в адрес министра или должностного лица, исполняющего его обязанности, для организации предварительной проработки вопросов, поставленных заявителем.

48. Регистратор формирует списки граждан на личный прием, оформляет карточки личного приема граждан на бумажном носителе с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса, номера телефона, краткого содержания вопроса (далее - карточка личного приема) и сообщает заявителю по телефону о дате, времени и месте проведения очередного личного приема соответствующего должностного лица.

При наличии ранее поступавших в Министерство обращений по вопросам, указанным в обращении о записи на личный прием, регистратор прикрепляет к карточке личного приема копии ранее направленных заявителю ответов.

49. Личный прием проводится при предъявлении записанным на личный прием гражданином документа, удостоверяющего личность.

50. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема в случае, если:

- 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;
- 3) гражданин ведет себя грубо, агрессивно либо отказывается выполнять законные требования сотрудника приемной или министра, или должностного лица, исполняющего его обязанности.

51. Информация об отказе в проведении личного приема и основания принятия такого решения, предусмотренные пунктом 50 настоящего Положения, указываются в карточке личного приема.

52. Нарушения гражданами общественного порядка в ходе личного приема пресекаются сотрудниками полиции в соответствии с правами, предусмотренными статьей 13 Федерального закона от 07 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции».

53. Министр или должностное лицо, исполняющее его обязанности, при осуществлении личного приема вправе привлекать для участия в проведении личного приема государственных гражданских служащих Министерства.

54. Министр или должностное лицо, исполняющее его обязанности, 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 статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ;

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 регистратором делается отметка «разъяснено на приеме»;

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.

55. 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.

56. Регистратор не позднее 3 рабочих дней по окончании личного приема вносит в карточку личного приема поручения и (или) рекомендации министра или должностного лица, исполняющего его обязанности, осуществляющего личный прием, и направляет такому лицу на подписание с использованием СЭД ППО.

Подписанные карточки личного приема регистрируются с использованием СЭД ППО в момент подписания министром или должностным лицом, исполняющим его обязанности, осуществившим личный прием.

57. Зарегистрированные карточки личного приема с резолюцией «разъяснено на приеме» списываются в дело регистратором.

Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для исполнения, направляются регистратором в течение одного рабочего дня, следующего за днем регистрации карточки личного приема, министру или должностному лицу, исполняющему его обязанности, осуществившему личный прием, для организации исполнения поручений посредством СЭД ППО.

VI. Реализация прав граждан при рассмотрении направленных ими обращений

58. Гражданин вправе запросить информацию о ходе рассмотрения его обращения в Министерстве по телефону приемной, размещенному в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tarif.pskov.ru>.

59. Регистратор предоставляет гражданину следующую справочную информацию о:

- 1) дате регистрации обращения и направления его на рассмотрение;
- 2) дате перенаправления обращения на рассмотрение в иной государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, организацию в соответствии с их компетенцией по рассмотрению поставленных вопросов;
- 3) дате направления запросов в иные государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения, организации о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, и дате получения ответов на такие запросы;
- 4) продлении срока рассмотрения обращения;
- 5) результатах рассмотрения обращения;
- 6) порядке записи на личный прием граждан в Министерстве.

60. Справочная информация о ходе рассмотрения обращения в Министерстве гражданину не сообщается в случае, если гражданин:

- 1) не сообщает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) не сообщает номер телефона, по которому с ним можно связаться;
- 3) употребляет нецензурные либо оскорбительные выражения, высказывает угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

61. При поступлении от гражданина просьбы об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, ответственный исполнитель либо регистратор после предъявления гражданином документа, удостоверяющего личность, обеспечивает ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им 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.

62. При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения его обращения такое заявление регистрируется посредством СЭД ППО в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае если ранее поступившее обращение от данного гражданина рассматривается в Министерстве, после регистрации заявление о прекращении рассмотрения его обращения направляется посредством использования СЭД ППО регистратором ответственному лицу.

Если гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, действительно является автором обращения, которое он просит прекратить рассматривать, ответственное лицо уведомляет гражданина о получении указанного заявления в течение 7 дней со дня его регистрации и о завершении рассмотрения обращения гражданина.

В случае переадресации в соответствии с частями 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной государственный орган, орган местного самоуправления

или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней со дня его регистрации перенаправляется регистратором в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу с уведомлением об этом гражданина.

63. При рассмотрении обращений граждан соблюдаются гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением, предусмотренные статьей 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

64. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан в Министерстве несет министр или должностное лицо, исполняющее его обязанности, и ответственный исполнитель.

65. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан в Министерстве осуществляет министр или должностное лицо, исполняющее его обязанности.

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