



МИНИСТЕРСТВО ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 19.01.2026 № 182
г. ПСКОВ

О рассмотрении обращений граждан
в Министерстве имущественных
отношений Псковской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Министерстве имущественных отношений Псковской области, утвержденным постановлением Правительства Псковской области от 30.06.2025 № 250,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о рассмотрении обращений граждан в Министерстве имущественных отношений Псковской области.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ Комитета по управлению государственным имуществом Псковской области от 09.07.2024 № 4310 «О рассмотрении обращений граждан в Комитете по управлению государственным имуществом Псковской области»;

2) приказ Комитета по управлению государственным имуществом Псковской области от 09.04.2025 № 2612 «О внесении изменения в приложение к Положению о рассмотрении обращений граждан в Комитете по управлению государственным имуществом Псковской

области, утвержденному приказом Комитета по управлению государственным имуществом Псковской области от 09.07.2024 № 4310».

3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении десяти дней после дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр имущественных
отношений Псковской области



Н.А.Серебренникова

Верно: Наумова О.Г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
имущественных отношений
Псковской области
от 19.01 2026 № 182

ПОЛОЖЕНИЕ
о рассмотрении обращений граждан в Министерстве
имущественных отношений 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 имущественных отношений 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 в Министерство 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 имущественных отношений Псковской области либо лицо, временно исполняющее его обязанности (далее - министр).

6. Подписание ответов на обращения граждан осуществляется первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с закрепленными должностными регламентами сферами ведения, либо лицами, временно исполняющими их обязанности (далее - ответственные лица), если поручением, которое оформляется в СЭД ППО в виде резолюции министра (далее - поручение министра) не установлено иное.

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) заместителей министра, осуществляется министром либо по поручению министра первым заместителем министра.

7. Подписание уведомлений и запросов информации в рамках рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственными лицами.

8. 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.

9. 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).

10. Информация о поступивших в Министерство обращениях граждан и результатах их рассмотрения ежеквартально размещается отделом организационной и кадровой работы Министерства в разделе «Обращения граждан» официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») по адресу: gki.pskov.ru.

II. Поступление обращений граждан в Министерство,
регистрация письменных обращений граждан
и направление их на рассмотрение

11. Граждане обращаются в Министерство:

1) в письменной форме посредством направления почтового отправления по почтовому адресу: ул. Пароменская, д. 21/33, г. Псков, 180007;

2) в форме электронного документа посредством направления обращения в Интернет-приемную Правительства Псковской области и исполнительных органов Псковской области на официальном сайте Правительства области в сети «Интернет» по адресу: priemnaya.pskov.ru или официальном сайте Министерства в сети «Интернет» по адресу: gki.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.

12. 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.

13. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие в Министерство способами, указанными в пункте 11 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 сотрудниками отдела организационной и кадровой работы Министерства в день их поступления в Министерство.

Входящие документы, поступившие в рабочие дни после 18:00 и в нерабочие дни, регистрируются, на следующий рабочий день.

14. Регистрация письменного обращения осуществляется с использованием СЭД ППО путем создания электронной карточки, в которой указываются вопросы, содержащиеся в письменном обращении, с указанием тематики обращений в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 сотрудником отдела организационной и кадровой работы сотруднику Министерства, указанному в поручении министра первым (далее - ответственный исполнитель).

15. Письменные обращения, поступившие в Министерство, в течение одного рабочего дня с момента их регистрации направляются посредством использования СЭД ППО сотрудником отдела организационной и кадровой работы Министерства, осуществляющим регистрацию документов в СЭД ППО, 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».

16. 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

17. В срок, не превышающий двух рабочих дней со дня регистрации письменного обращения, министр дает поручение о рассмотрении письменного обращения должностным лицам Министерства в соответствии с их компетенцией.

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

19. 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.

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 министра.

20. 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.

21. 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 и представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание ответа, 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.

22. В отношении письменных обращений, для которых предусмотрен порядок рассмотрения в соответствии с частями 1 - 5, 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, ответственный исполнитель выполняет следующие действия:

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

4) в случае если в письменном обращении обжалуется судебное решение - в течение пяти дней со дня регистрации письменного обращения подготавливает и 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;

5) 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 16 настоящего Положения, подготавливает и 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;

6) 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 16 настоящего Положения, подготавливает и 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;

7) 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 16 настоящего Положения, подготавливает и представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект ответа;

8) 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 16 настоящего Положения, подготавливает и представляет с использованием

СЭД ППО ответственному 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.

23. 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.

24. В ходе рассмотрения письменного обращения по существу поставленных в обращении вопросов ответственный исполнитель или соисполнитель вправе подготовить и представить с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект запроса о представлении другим государственным органом, органом местного самоуправления или 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 сотрудниками отдела организационной и кадровой работы 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.

25. 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 16 настоящего Положения, представляет ответственному лицу информацию о необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения с обоснованием принятия данного решения и планируемой датой завершения рассмотрения письменного обращения, а также подготавливает и представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу

на подписание проект уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его 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 16 настоящего Положения.

26. По результатам рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее пяти дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 16 настоящего Положения, подготавливает и представляет с использованием СЭД ППО ответственному лицу на подписание проект ответа гражданину.

27. После подписания ответственным лицом ответ, сообщение или уведомление (далее в настоящем пункте - документ) гражданину по письменному обращению регистрируется в СЭД ППО в срок не позднее одного дня со дня подписания и направляется гражданину до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 16 настоящего Положения:

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.

28. До момента поступления на регистрацию подписанного ответа, сообщения или уведомления гражданину по письменному обращению

ответственность за соблюдение срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 16 настоящего Положения и Федеральным законом № 59-ФЗ, несет ответственный исполнитель.

29. 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.

30. 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.

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

IV. Организация, подготовка и проведение личных приемов граждан в Министерстве

32. 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: gki.pskov.ru и на информационном стенде Министерства, расположенном по адресу: г. Псков, ул. Пароменская, д. 21/33, возле входа в приемную Министерства, а также по телефону 8 (8112) 298-600.

33. Личный прием проводится министром по предварительной записи граждан в соответствии с графиком личного приема, первым заместителем министра, заместителем министра по предварительной записи граждан и без предварительной записи граждан в соответствии с графиком личного приема (далее - должностные лица, осуществляющие личный прием).

Личный прием проводится в служебных помещениях Министерства.

34. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется по телефону 8 (8112) 298-600, 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 очередности 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.

35. Предварительная запись на личный прием не осуществляется в одном из следующих случаев:

1) решение поставленных в обращении о записи на личный прием вопросов не входит в компетенцию министра;

2) обращение о записи на личный прием идентично письменному обращению, указанному в подпункте 4 пункта 22 настоящего Положения;

3) обращение о записи на личный прием идентично письменному обращению, указанному в подпункте 5 пункта 22 настоящего Положения;

4) обращение о записи на личный прием идентично письменному обращению, указанному в подпункте 7 пункта 22 настоящего Положения;

5) обращение о записи на личный прием идентично письменному обращению, указанному в подпункте 8 пункта 22 настоящего Положения;

6) вопросы, поставленные в обращении о записи на личный прием, уже являлись предметом обсуждения на личном приеме должностных лиц, осуществляющих личный прием, и в обращении о записи на личный прием не приводятся новые доводы или обстоятельства;

7) текст обращения о записи на личный прием не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

36. Непосредственно перед личным приемом министра заместителем начальника отдела организационной и кадровой работы 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).

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

38. Личный прием граждан проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

39. 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.

40. Информация об отказе в проведении личного приема и основания принятия такого решения, предусмотренные пунктом 39 настоящего Положения, указываются в карточке личного приема.

41. 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 16 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.

42. 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.

43. Сотрудники отдела организационной и кадровой работы Министерства не позднее трех рабочих дней по окончании личного приема граждан министром вносят в карточку личного приема граждан поручения и (или) рекомендации министра и направляют министру на подписание с использованием СЭД ППО.

Подписанные карточки личного приема регистрируются с использованием СЭД ППО в момент подписания.

44. Зарегистрированные карточки личного приема с резолюцией «Разъяснено на приеме» списываются в дело.

Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения министра, направляются посредством СЭД ППО в день регистрации ответственным исполнителям для исполнения поручений.

По результатам исполнения поручений министра гражданину направляется письменный ответ по существу поставленного в устном обращении вопроса в течение срока, определяемого в соответствии с пунктом 16 настоящего Положения.

V. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Министерстве

45. Контроль, в том числе предупредительный, за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан, определенных в соответствии с пунктом 16 настоящего Положения и Федеральным законом № 59-ФЗ, осуществляет заместитель начальника отдела организационной и кадровой работы Министерства.

46. 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.

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