



МИНИСТЕРСТВО МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 02.07.2026 № 38
г. ПСКОВ

Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения
обращений граждан
в Министерстве молодежной
политики Псковской области

В целях упорядочивания работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве молодежной политики Псковской области, руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Министерстве молодежной политики Псковской области, утвержденным постановлением Правительства Псковской области от 24.06.2025 № 237

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве молодежной политики Псковской области.

2. Признать утратившим силу приказ Комитета по молодежной политике Псковской области от 31.03.2025 № 25 «Об утверждении

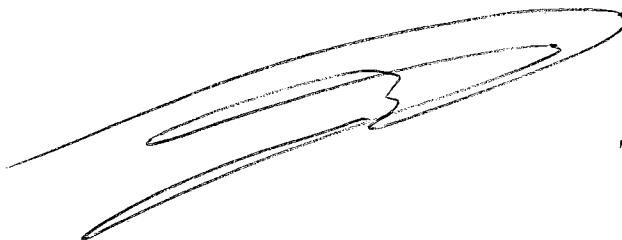
Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете по молодежной политике Псковской области».

3. Определить первого заместителя министра молодежной политики Псковской области Тимофееву Е.В. должностным лицом, ответственным за контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан.

4. Обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерстве молодежной политики Псковской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mol.pskov.ru>).

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

Министр

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Д.А.Яковлев

Приложение
Утверждено
приказом Министерства
молодежной политики
Псковской области
от 01.07.2026 № 38

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве
молодежной политики 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 молодежной политики 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 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Действие 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 октября 2022 г. № 218, а именно обращений граждан, поступивших министру молодежной политики Псковской области (далее – министр) с использованием государственной информационной системы «Система электронного документооборота Правительства Псковской области» (далее - СЭД ППО) в виде резолюции от Губернатора Псковской области, руководителя первого уровня (первый заместитель Губернатора Псковской области) и руководителей второго уровня (заместители Губернатора Псковской области и Руководитель 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 либо лицо, временно исполняющее его обязанности.

Подписание ответов на обращения граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с возложенными обязанностями либо лицами, временно исполняющими их обязанности (далее также - ответственные лица).

Подписание ответов на обращения граждан, в которых обжалуются решение или действие (бездействие) лиц, указанных в абзаце втором настоящего пункта, осуществляется министром либо лицом, исполняющим обязанности 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

8. Граждане обращаются в Министерство:

1) в письменной форме посредством направления почтового отправления по почтовому адресу: 180007, г. Псков, ул. Конная, д. 2;

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 и

(или) аутентификации 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 форме электронного документа, поступившего с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

4) 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 также - письменные обращения), подлежат обязательной регистрации сотрудником Министерства, на которого возложено осуществление функций регистрации обращений граждан (далее также - сотрудник 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 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 граждан в письменной форме.

12. Письменные обращения, поступившие в Министерство, после их регистрации направляются посредством использования СЭД ППО сотрудником Министерства министру либо лицу, временно исполняющему его обязанности, для организации их рассмотрения.

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

Письменные обращения участников специальной военной операции и членов их семей (родители (усыновители), супруга (супруг), дети (в том числе усыновленные и опекаемые)) рассматриваются в течение двадцати дней со дня их регистрации.

III. Организация рассмотрения и рассмотрение письменных обращений в Министерстве

14. В срок, не превышающий двух рабочих дней со дня регистрации письменного обращения, министр либо лицо, временно 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 за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на него является должностное лицо, поименованное в резолюции руководителя первым.

15. Должностные лица, указанные в резолюции руководителя после ответственного исполнителя, являются соисполнителями.

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 руководителя либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

16. По результатам рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее 2 рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подписание ответственному лицу, указанному в пунктах 5 и 14 настоящего Положения, с использованием СЭД ППО.

17. 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.

18. 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.

19. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, то ответственный исполнитель, согласно резолюции министра или заместителя министра, в соответствии с частями 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения осуществляет его

переадресацию в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в письменном обращении вопросов, с сопроводительным письмом и уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

21. После подписания ответственным лицом ответ, сообщение или уведомление (далее в настоящем пункте - документ) гражданину по рассмотренному в Министерстве письменному обращению регистрируется в СЭД ППО сотрудником Министерства, на которого возложено осуществление функций регистрации обращений граждан, в течение одного рабочего 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 с использованием аналога собственноручной подписи - факсимильного воспроизведения подписи, либо электронной подписью в СЭД ППО с приложением заверенной в установленном порядке копии сертификата ключа проверки электронной подписи на бумажном носителе и обязательным внесением данных в журнал регистрации и учета обращений граждан;

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.

22. Письменные обращения граждан снимаются с контроля сотрудником приемной Министерства при регистрации в СЭД ППО ответов на них, поступивших после подписания ответственным лицом, при этом сотрудник приемной Министерства обеспечивает проверку на

отсутствие нарушений установленного порядка оформления и согласования указанных ответов, проставляет дату снятия обращений граждан с контроля.

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

23. Личные приемы граждан в Министерстве (далее - личные приемы) проводятся министром и уполномоченными им должностными лицами (далее - должностное лицо, осуществляющее личный прием), к которым относятся первый заместитель министра, заместители министра, 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: mol.pskov.ru и на информационном стенде Министерства, расположенном по адресу: г. Псков, ул. Конная, д. 2, на первом этаже Министерства, а также по телефону 8 (8112) 299-354.

Личные приемы граждан проводятся в служебных помещениях Министерства.

24. Личные приемы граждан в Министерстве проводятся по предварительной записи граждан в соответствии с днями недели и временем, указанными в графике личного приема.

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется по телефону 8 (8112) 299-354, а также по результатам рассмотрения в соответствии с настоящим Положением подлежащего рассмотрению 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.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, участники специальной военной операции и члены их семей, многодетные семьи, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

25. Непосредственно перед личным приемом оформляются карточки личного приема граждан 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).

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

27. Личный прием граждан проводится при предъявлении лицу, проводящему личный прием, документа, удостоверяющего личность.

28. 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.

29. Информация об отказе в проведении личного приема и основания принятия такого решения, предусмотренные пунктом 28 настоящего Положения, указываются в карточке личного приема.

30. 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 со 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 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.

31. 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.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

32. 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.

33. Организацию контроля за исполнением поручений и (или) рекомендаций по результатам личных приемов должностными лицами осуществляют должностные лица, непосредственно проводившие личный прием.

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