

# ГУБЕРНАТОР ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
от 31 марта 2015 г. N 18-пг

## **ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

### Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области  
от 29.01.2016 N 6-пг, от 13.11.2017 N 71-пг, от 13.02.2018 N 4-пг,  
от 24.05.2019 N 35-пг, от 08.06.2020 N 47-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

В соответствии с [частью 2 статьи 3](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и [статьей 20](#) Устава Ленинградской области, в целях усиления контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан органами исполнительной власти и должностными лицами Ленинградской области постановляю:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#) взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений граждан.

2. Утратил силу. - [Постановление](#) Губернатора Ленинградской области от 13.02.2018 N 4-пг.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на вице-губернатора Ленинградской области - руководителя Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области Перминова С.Н.  
(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 08.06.2020 N 47-пг)

Губернатор  
Ленинградской области  
А.Дрозденко

УТВЕРЖДЕН

постановлением Губернатора  
Ленинградской области  
от 31.03.2015 N 18-пг  
(приложение)

**ПОРЯДОК  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ  
ЛЕНИНГРАДСКОЙ  
ОБЛАСТИ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области  
от 29.01.2016 N 6-пг, от 13.11.2017 N 71-пг, от 24.05.2019 N 35-пг,  
от 08.06.2020 N 47-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

**1. Общие положения**

1.1. Порядок взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений граждан определяет последовательность действий органов исполнительной власти Ленинградской области и должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), а также устанавливает порядок осуществления контроля соблюдения органами исполнительной власти Ленинградской области и должностными лицами Ленинградской области требований действующего законодательства Российской Федерации и настоящего Порядка при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Настоящий Порядок разработан в целях оптимизации процедуры и порядка рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти Ленинградской области и должностными лицами Ленинградской области, а также взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области и должностных лиц Ленинградской области с иными государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами при рассмотрении обращений граждан.

1.3. Настоящий Порядок разработан в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ), другими федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.4. Правила делопроизводства, в том числе порядок прохождения обращений граждан в органах исполнительной власти Ленинградской области, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения граждан, их согласования, особенности работы с обращениями граждан в системе электронного документооборота, иные вопросы ведения делопроизводства в органах исполнительной власти Ленинградской области, не предусмотренные настоящим Порядком, регулируются [Инструкцией](#) по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 13 февраля 2018 года N 4-пг (далее - Инструкция по делопроизводству), и [Порядком](#) работы с электронными документами в системе электронного документооборота Ленинградской области, утвержденным постановлением Губернатора Ленинградской области от 26 сентября 2013 года N 94-пг.  
(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

## 2. Используемые понятия

2.1. В целях настоящего Порядка используются следующие понятия:

письменное обращение гражданина - направленные в органы исполнительной власти или должностному лицу Ленинградской области в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление, жалоба гражданина;

устное обращение гражданина - предложение, заявление, жалоба гражданина, поступившие в ходе личного приема гражданина должностными лицами Ленинградской области;

аннотация - краткое содержание письменного или устного обращения гражданина;

должностное лицо Ленинградской области - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органах исполнительной власти Ленинградской области;

коллективное обращение - совместное письменное обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, отвечающие требованиям, установленным к обращению граждан действующим законодательством;

уведомление - письмо гражданину, направляемое органами исполнительной власти Ленинградской области или должностными лицами Ленинградской области в случаях, предусмотренных [частями 3, 3.1, 7 статьи 8, статьей 11, частью 2 статьи 12](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ;  
(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

исполнитель - лицо, которому в соответствии с резолюцией должностного лица Ленинградской области поручено рассмотрение письменного обращения гражданина по существу поставленных в нем вопросов;

ответственный исполнитель - исполнитель, указанный первым, в случае, если рассмотрение письменного обращения по существу поставленных в нем вопросов поручено двум и более исполнителям или против фамилии которого стоит пометка "Отв.", "Свод".

2.2. Иные определения и понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в том же значении, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ.

### **3. Прием, учет и регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Документационное обеспечение рассмотрения письменных обращений граждан осуществляется секретариатами первого заместителя Председателя Правительства Ленинградской области, заместителей Председателя Правительства Ленинградской области и первого вице-губернатора Ленинградской области - руководителя Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторов Ленинградской области, структурными подразделениями органов исполнительной власти Ленинградской области (далее - службы делопроизводства), лицами, ответственными за делопроизводство в органах исполнительной власти Ленинградской области (далее - лица, ответственные за делопроизводство), в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и настоящим Порядком.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

3.2. Письменные обращения граждан, направленные на имя Губернатора Ленинградской области, первого заместителя Председателя Правительства Ленинградской области, заместителей Председателя Правительства Ленинградской области, первого вице-губернатора Ленинградской области - руководителя Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторов Ленинградской области, в адрес Правительства Ленинградской области и поступившие в Администрацию Губернатора и Правительства Ленинградской области, в том числе по информационным системам общего пользования, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан управления делопроизводства Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области (далее - отдел по работе с обращениями граждан).

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 08.06.2020 N 47-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

3.3. Письменные обращения граждан, направленные и поступившие в органы исполнительной власти Ленинградской области, а также на имя руководителей

органов исполнительной власти Ленинградской области, регистрируются службами делопроизводства (лицами, ответственными за делопроизводство) в органах исполнительной власти Ленинградской области.

3.4. Заявления, предложения, жалобы граждан, направленные на имя должностных лиц Ленинградской области, в адрес Правительства Ленинградской области и органов исполнительной власти Ленинградской области в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, учитываются в соответствии с положениями настоящего Порядка.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

3.5. Учет и регистрация письменных обращений граждан осуществляется с использованием системы электронного документооборота органов исполнительной власти Ленинградской области путем внесения соответствующих сведений в карточку регистрации документа блока "Обращения граждан" (далее - регистрационная карточка).

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

Абзацы второй - седьмой утратили силу. - [Постановление](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг.

3.6. Почтовые конверты, в которых поступают обращения граждан в письменной форме, сохраняются вместе с обращениями.

С приложенных к письменному обращению гражданина подлинников документов снимается копия, а подлинники документов возвращаются гражданину одновременно с направлением ответа (уведомления) на письменное обращение.

Если в конверте отсутствует письменное вложение либо приложение (отдельные их листы), упоминаемое гражданином, составляется [акт](#) (по форме согласно приложению к настоящему Порядку) в трех экземплярах, один из которых остается в службе делопроизводства (у лица, ответственного за делопроизводство), другой приобщается к поступившему письменному обращению гражданина, третий направляется гражданину.

3.7. Все зарегистрированные письменные обращения граждан проверяются службами делопроизводства (лицами, ответственными за делопроизводство) на повторность поступления.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

Повторным считается письменное обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого письменного обращения истек установленный срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его письменное обращение.

3.8. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в отделе по работе с

обращениями граждан, не позднее дня, следующего за днем их регистрации, передаются на рассмотрение должностным лицам Ленинградской области и(или) в органы исполнительной власти Ленинградской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях граждан вопросов, с использованием системы электронного документооборота в органах исполнительной власти Ленинградской области.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

3.9. Утратил силу. - [Постановление](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг.

3.10. Службы делопроизводства (лица, ответственные за делопроизводство) органов исполнительной власти Ленинградской области, которым переданы на рассмотрение письменные обращения граждан, поставленные на контроль и особый контроль в отделе по работе с обращениями граждан, не позднее рабочего дня, следующего за днем направления гражданину ответа (уведомления) на письменное обращение, возвращают в отдел по работе с обращениями граждан оригинал письменного обращения гражданина с приложенными к нему копиями ответа (уведомления) гражданину и всех материалов, связанных с рассмотрением письменного обращения гражданина, для снятия письменного обращения гражданина с контроля, проставления соответствующей отметки в учетной карточке и списания материалов в дело.

Если оригинал письменного обращения гражданина утерян (утрачен), службы делопроизводства представляют в отдел по работе с обращениями граждан служебную записку руководителя соответствующего органа исполнительной власти Ленинградской области об утере (утрате) оригинала письменного обращения гражданина с приложением копии указанного письменного обращения гражданина (при ее наличии).

В случаях, указанных в [пункте 4.2](#) настоящего Порядка, с оригиналом письменного обращения гражданина, копией ответа на письменное обращение гражданина и материалами в отдел по работе с обращениями граждан дополнительно представляется копия ответа, направленного в соответствующий государственный орган.

3.11. Утратил силу. - [Постановление](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг.

#### **4. Постановка письменных обращений граждан на контроль** (в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

4.1. Письменные обращения граждан, направленные Администрацией Президента Российской Федерации и Государственной Думой Федерального

Собрания Российской Федерации на имя Губернатора Ленинградской области, первого вице-губернатора Ленинградской области - руководителя Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторов Ленинградской области, первого заместителя Председателя Правительства Ленинградской области, заместителей Председателя Правительства Ленинградской области, в адрес Правительства Ленинградской области и поступившие в Администрацию Губернатора и Правительства Ленинградской области, в том числе по информационным системам общего пользования, в случае если указанные органы запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения направленных ими письменных обращений граждан, ставятся на централизованный контроль в отделе по работе с обращениями граждан.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 08.06.2020 N 47-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

#### 4.2. На централизованный контроль и контроль ставятся:

4.2.1. Письменные обращения граждан, поступившие из Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе и иных федеральных государственных органов, а также органов прокуратуры, в случае если указанные органы запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения направленных ими письменных обращений граждан.

4.2.2. Жалобы граждан на действия (бездействие) органов исполнительной власти Ленинградской области и(или) должностных лиц Ленинградской области.

4.2.3. Коллективные обращения граждан, повторные письменные обращения граждан, а также письменные обращения граждан, поступившие по компетенции из органов государственной власти, не указанных в [пунктах 4.1 и 4.2.1](#) настоящего Порядка, органов местного самоуправления и от должностных лиц, в случае если указанные органы и должностные лица запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения направленных ими письменных обращений граждан.

4.2.4. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в отделе по работе с обращениями граждан и не указанные в [пунктах 4.1 и 4.2.1 - 4.2.3](#) настоящего Порядка, в соответствии с резолюциями Губернатора Ленинградской области, первого заместителя Председателя Правительства Ленинградской области, заместителей Председателя Правительства Ленинградской области, первого вице-губернатора Ленинградской области - руководителя Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторов Ленинградской области.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.11.2020 N 100-пг)

4.2.5. Письменные обращения граждан, зарегистрированные службами делопроизводства (лицами, ответственными за делопроизводство) и не указанные в

[пунктах 4.2.1 - 4.2.3](#) настоящего Порядка, в соответствии с резолюциями руководителей органов исполнительной власти Ленинградской области.

4.3. Письменные обращения граждан, указанные в [пункте 4.2.3](#) настоящего Порядка, ставятся на централизованный контроль и контроль службами делопроизводства (лицами, ответственными за делопроизводство).

## **5. Рассмотрение письменных обращений граждан**

5.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательному рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, в соответствии с настоящим Порядком.

5.2. Ответы на письменные обращения граждан, уведомления подписываются должностными лицами Ленинградской области, рассмотревшими письменное обращение гражданина по существу поставленных в нем вопросов, если иное не установлено настоящим Порядком.

5.3. Ответы на письменные обращения граждан, указанные в [пунктах 4.1 и 4.2.1](#) настоящего Порядка, в случае если они зарегистрированы в отделе по работе с обращениями граждан, подписываются Губернатором Ленинградской области, первым заместителем Председателя Правительства Ленинградской области или заместителями Председателя Правительства Ленинградской области, или первым вице-губернатором Ленинградской области - руководителем Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторами Ленинградской области, на рассмотрение которым переданы письменные обращения граждан, либо уполномоченными ими лицами.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 [N 6-пг](#), от 24.05.2019 [N 35-пг](#), от 24.11.2020 [N 100-пг](#))

5.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан, поступившие на рассмотрение в органы исполнительной власти Ленинградской области, должностным лицам Ленинградской области в соответствии с резолюцией Губернатора Ленинградской области, осуществляется с соблюдением требований, установленных [постановлением](#) Губернатора Ленинградской области от 11 марта 2012 года N 24-пг "Об утверждении Порядка подготовки, исполнения и контроля исполнения поручений Губернатора Ленинградской области".

5.5. При направлении отделом по работе с обращениями граждан письменного обращения гражданина в государственные органы (за исключением органов исполнительной власти Ленинградской области), органы местного самоуправления, должностным лицам, к чьей компетенции относится рассмотрение поставленных в письменном обращении вопросов, уведомление гражданину о переадресации его письменного обращения и сопроводительное письмо с переадресованием письменного обращения гражданина подписываются начальником или работником



отдела по работе с обращениями граждан.

Направление письменного обращения гражданина, зарегистрированного отделом по работе с обращениями граждан, в органы исполнительной власти Ленинградской области, должностным лицам Ленинградской области в соответствии с их компетенцией не считается переадресацией письменного обращения гражданина, предусмотренной [частью 3 статьи 8](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В данном случае уведомление гражданину о переадресации его письменного обращения не направляется, а сроки рассмотрения письменных обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан.

5.6. Ответ (уведомление) на коллективное письменное обращение граждан направляется лицу, указанному в письменном обращении в качестве получателя ответа или представителя от коллектива граждан, подписавших письменное обращение, а в случае отсутствия такого лица - первому в списке граждан, подписавших обращение, с предложением довести содержание ответа до сведения всех авторов коллективного письменного обращения.

Если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, то оригинал ответа (уведомление) на коллективное письменное обращение направляется лицу, указанному в [абзаце первом](#) настоящего пункта, остальным гражданам, подписавшим обращение, направляются копии ответа (уведомления).

5.7. При поступлении от гражданина просьбы об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им письменного обращения, исполнитель (ответственный исполнитель), а в случае если ответ на письменное обращение направлен гражданину и материалы рассмотрения списаны в дело, то службы делопроизводства (лица, ответственные за делопроизводство) после предъявления гражданином документа, удостоверяющего личность, обеспечивают ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им письменного 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.

5.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган исполнительной власти Ленинградской области, должностным лицам Ленинградской области, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

## **6. Взаимодействие при рассмотрении обращений граждан**

6.1. В случае если для ответа на обращение гражданина необходимо получение

документов и материалов от органов исполнительной власти Ленинградской области, иных государственных органов, органов местного самоуправления (далее - органы), должностных лиц, орган исполнительной власти Ленинградской области, должностное лицо Ленинградской области, которым в соответствии с их компетенцией передано на рассмотрение письменное обращение гражданина, формирует соответствующий запрос и направляет его по принадлежности в орган, должностному лицу в установленном законодательством порядке с обоснованием запроса документов и материалов.

Контроль поступления от органов, должностных лиц запрашиваемых в связи с рассмотрением обращения гражданина документов и материалов осуществляет исполнитель (ответственный исполнитель).

Запрос о предоставлении документов и материалов не направляется в суды, органы дознания и предварительного следствия.

6.2. Органы исполнительной власти Ленинградской области по направленному в установленном порядке запросу органов, должностных лиц, рассматривающих обращение, обязаны в порядке, установленном [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, а в случае их отсутствия направить в органы, должностным лицам письмо об отсутствии в органе исполнительной власти Ленинградской области запрашиваемых документов, материалов.

Ответственным за подготовку запрашиваемых документов, материалов или письма об их отсутствии является исполнитель (ответственный исполнитель), которому поручено рассмотрение запроса.

Контроль соблюдения срока предоставления материалов и документов, установленного [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, осуществляют службы делопроизводства (лица, ответственные за делопроизводство).

6.3. В случае когда письменное обращение гражданина направлено на рассмотрение в два и более органа исполнительной власти Ленинградской области (двум и более должностным лицам Ленинградской области), исполнители по рассмотрению письменного обращения гражданина обязаны не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения гражданина, направить ответственному исполнителю в письменном виде позицию по существу поставленного в обращении вопроса в пределах своей компетенции.

Ответ на письменное обращение гражданина направляет ответственный исполнитель.

Если письменное обращение гражданина содержит несколько вопросов, решение которых относится к компетенции двух и более органов исполнительной

власти Ленинградской области, двух и более должностных лиц Ленинградской области, каждый из них направляет ответ на обращение гражданина в части рассмотренного в рамках компетенции вопроса.

6.4. Копии письменных обращений граждан, направленных и поступивших в органы исполнительной власти Ленинградской области, а также на имя руководителей органов исполнительной власти Ленинградской области, содержащих сведения о коррупции, направляются в Администрацию Губернатора и Правительства Ленинградской области в течение двух рабочих дней со дня регистрации указанных обращений в органах исполнительной власти Ленинградской области.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 08.06.2020 N 47-пг)

Указанные в настоящем пункте письменные обращения, поступившие по электронной почте, направляются в Администрацию Губернатора и Правительства Ленинградской области на бумажном носителе.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 08.06.2020 N 47-пг)

Органы исполнительной власти Ленинградской области при направлении заявителю ответа на обращение, содержащее сведения о коррупции, одновременно направляют копию указанного ответа в Администрацию Губернатора и Правительства Ленинградской области.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 08.06.2020 N 47-пг)

(п. 6.4 введен [Постановлением](#) Губернатора Ленинградской области от 13.11.2017 N 71-пг)

## **7. Организация личного приема граждан**

7.1. Организацию личного приема граждан Губернатором Ленинградской области осуществляет комитет информационно-аналитического обеспечения и протокола Губернатора Ленинградской области.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

7.2. Личный прием граждан членами Правительства Ленинградской области, первым вице-губернатором Ленинградской области - руководителем Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторами Ленинградской области осуществляется в здании Администрации Ленинградской области по адресу: Санкт-Петербург, Суворовский просп., д. 67, по предварительной записи и в соответствии с ежемесячным графиком, утверждаемым Губернатором Ленинградской области.

(в ред. [Постановлений](#) Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

Личный прием граждан руководителями органов исполнительной власти Ленинградской области и уполномоченными ими лицами осуществляется по месту

нахождения соответствующего органа исполнительной власти Ленинградской области в порядке, определяемом органами исполнительной власти Ленинградской области.

7.3. Предварительную запись на личный прием к членам Правительства Ленинградской области, первому вице-губернатору Ленинградской области - руководителю Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторам Ленинградской области, учет устных обращений и учет граждан, обратившихся на личный прием, осуществляет государственный гражданский служащий отдела по работе с обращениями граждан.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

7.4. Информация о времени, месте, порядке осуществления предварительной записи на личный прием граждан членами Правительства Ленинградской области, первым вице-губернатором Ленинградской области - руководителем Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторами Ленинградской области, а также график личного приема граждан членами Правительства Ленинградской области, первым вице-губернатором Ленинградской области - руководителем Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторами Ленинградской области размещается на официальном сайте Администрации Ленинградской области в сети "Интернет" ([www.lenobl.ru](http://www.lenobl.ru)) и на информационном стенде в здании Администрации Ленинградской области по адресу: Санкт-Петербург, Суворовский просп., д. 67.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

7.5. Учет устных обращений и учет граждан, обратившихся на личный прием к членам Правительства Ленинградской области, первому вице-губернатору Ленинградской области - руководителю Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторам Ленинградской области, ведется в системе электронного документооборота органов исполнительной власти Ленинградской области путем внесения соответствующих сведений в регистрационную карточку и в журнал учета обращений граждан.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.05.2019 N 35-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

К каждому устному обращению составляется аннотация, которая заносится в регистрационную карточку.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

7.6. Информация об устном обращении гражданина и материалы, представленные гражданином в ходе предварительной записи на личный прием членами Правительства Ленинградской области, первым вице-губернатором

Ленинградской области - руководителем Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторами Ленинградской области, не позднее рабочего дня, следующего за днем осуществления предварительной записи гражданина на личный прием, передаются отделом по работе с обращениями граждан в приемную члена Правительства Ленинградской области, вице-губернатора Ленинградской области, к которому гражданин записан на личный прием.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

7.7. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

7.8. В отношении каждого гражданина, принятого на личном приеме членами Правительства Ленинградской области, первым вице-губернатором Ленинградской области - руководителем Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторами Ленинградской области, заполняется карточка личного приема. В карточку личного приема заносятся сведения о гражданине, краткое содержание устного обращения, информация о результатах рассмотрения устного обращения.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

7.9. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема членами Правительства Ленинградской области, первым вице-губернатором Ленинградской области - руководителем Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторами Ленинградской области, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

## **8. Подготовка информационно-аналитических справок о рассмотрении обращений граждан**

8.1. Целью подготовки информационно-аналитических справок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Ленинградской области, получение объективной информации о

деятельности органов исполнительной власти Ленинградской области и должностных лиц Ленинградской области по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов исполнительной власти Ленинградской области и должностных лиц Ленинградской области, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

8.2. Органы исполнительной власти Ленинградской области ежеквартально не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, подготавливают и представляют в отдел по работе с обращениями граждан информационно-аналитические справки по форме, установленной Администрацией Губернатора и Правительства Ленинградской области.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 08.06.2020 N 47-пг)

8.3. При подготовке информационно-аналитических справок органы исполнительной власти Ленинградской области осуществляют в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов исполнительной власти Ленинградской области и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления Ленинградской области и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

8.4. Отдел по работе с обращениями граждан обобщает поступившую от органов исполнительной власти Ленинградской области информацию, указанную в [пункте 8.2](#) настоящего Порядка, и не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет первому вице-губернатору Ленинградской области - руководителю Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области справку статистического и аналитического характера о рассмотрении обращений граждан в органах исполнительной власти Ленинградской области для представления информации Губернатору Ленинградской области.

(в ред. [Постановлений](#) Губернатора Ленинградской области от 08.06.2020 N 47-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

## **9. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений**

## граждан

9.1. Контроль соблюдения сроков рассмотрения письменных обращений граждан, зарегистрированных и поставленных на централизованный контроль и контроль в отделе по работе с обращениями граждан, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

(в ред. [Постановления](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг)

Контроль соблюдения сроков рассмотрения письменных обращений граждан, зарегистрированных в органах исполнительной власти Ленинградской области, осуществляется службами делопроизводства (лицами, ответственными за делопроизводство) органов исполнительной власти Ленинградской области.

9.2. Контроль соблюдения должностными лицами органов исполнительной власти Ленинградской области порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, в том числе обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, осуществляют руководители органов исполнительной власти Ленинградской области, первый заместитель Председателя Правительства Ленинградской области, заместители Председателя Правительства Ленинградской области, первый вице-губернатор Ленинградской области - руководитель Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторы Ленинградской области, курирующие деятельность соответствующих органов исполнительной власти Ленинградской области.

(в ред. [Постановлений](#) Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

9.3. В случае если письменное обращение гражданина зарегистрировано и(или) поставлено на контроль (централизованный контроль) в отделе по работе с обращениями граждан, контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, в том числе обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения письменных обращений граждан, осуществляется Администрацией Губернатора и Правительства Ленинградской области.

(в ред. [Постановлений](#) Губернатора Ленинградской области от 24.05.2019 N 35-пг, от 08.06.2020 N 47-пг)

9.4. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан включает проведение проверок исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений граждан (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, принятие решений по результатам рассмотрения жалоб на действия (бездействие) органов исполнительной власти Ленинградской области и их должностных лиц.

9.5. Контроль соблюдения должностными лицами органов исполнительной

власти Ленинградской области требований настоящего Порядка осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

## 10. Заключительные положения

10.1. Органы исполнительной власти Ленинградской области вправе принимать правовые акты по вопросам организации порядка рассмотрения обращений граждан в этих органах, а также правовые акты по вопросам организации ведения личного приема граждан руководителями органов исполнительной власти Ленинградской области и уполномоченными ими лицами, не противоречащие настоящему Порядку.

10.2. Решения об установлении сокращенного срока рассмотрения обращений граждан принимают Губернатор Ленинградской области, первый заместитель Председателя Правительства Ленинградской области, заместители Председателя Правительства Ленинградской области, первый вице-губернатор Ленинградской области - руководитель Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области и вице-губернаторы Ленинградской области, руководители органов исполнительной власти Ленинградской области. Срок рассмотрения обращений граждан в данном случае указывается в резолюции соответствующего должностного лица Ленинградской области.

(в ред. Постановлений Губернатора Ленинградской области от 29.01.2016 N 6-пг, от 24.11.2020 N 100-пг)

10.3. Ответственность за нарушение органом исполнительной власти Ленинградской области установленного Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ порядка рассмотрения обращений граждан и требований настоящего Порядка возлагается на руководителя органа исполнительной власти Ленинградской области, рассматривающего обращение гражданина.

Исполнители, на рассмотрение которым в соответствии с резолюциями должностных лиц Ленинградской области переданы письменные обращения граждан, несут ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, и требований настоящего Порядка в части, касающейся их компетенции.

Работники служб делопроизводства (лица, ответственные за делопроизводство) несут ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, и требований настоящего Порядка в части, касающейся их компетенции.



(Форма)

АКТ

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Санкт-Петербург

Мы, нижеподписавшиеся работники \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
(наименование отдела, сектора, органа исполнительной власти  
Ленинградской области)

составили настоящий акт о том, что "\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ года при вскрытии  
пакета (открытии документа в электронной форме) \_\_\_\_\_

в нем не оказалось \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---