



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

окуд

24.09.2019№ 28-ра

**Об утверждении Положения
о личном приеме граждан в Администрации
Губернатора Санкт-Петербурга
и внесении изменений в распоряжение
Администрации Губернатора
Санкт-Петербурга от 13.12.2007 № 89-ра**

1. Утвердить Положение о личном приеме граждан в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

2. Внести в распоряжение Администрации Губернатора Санкт-Петербурга от 13.12.2007 № 89-ра «Об Инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга» следующие изменения:

2.1. Раздел 8 Инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга, утвержденной указанным распоряжением (далее – Инструкция), дополнить пунктом 8.27-1 следующего содержания:

«8.27-1. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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, осуществляется на основании письменного заявления гражданина с указанием номера обращения или иной информации, достаточной для идентификации обращения.

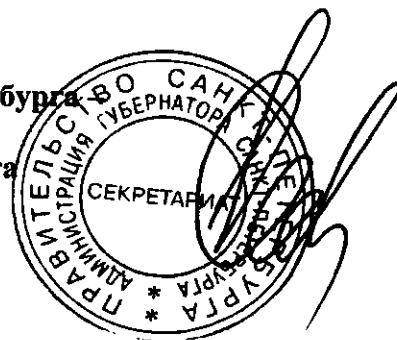
Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, осуществляется в приемной Правительства Санкт-Петербурга в соответствии с режимом работы Администрации Губернатора Санкт-Петербурга в присутствии сотрудника отдела приема обращений Управления при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность, а в случае ознакомления представителя гражданина – документа на представление интересов гражданина».

2.2. Раздел 9 Инструкции исключить.

2.3. Приложение № 16 к Инструкции исключить.

3. Контроль за выполнением распоряжения остается за вице-губернатором Санкт-Петербурга – руководителем Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

Вице-губернатор Санкт-Петербурга
руководитель Администрации
Губернатора Санкт-Петербурга



Л.П.Совершаева

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением Администрации
Губернатора Санкт-Петербурга
от 24.09.2019 № 28-ра

ПОЛОЖЕНИЕ
о личном приеме граждан в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга
1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Законом Санкт-Петербурга от 28.03.2018 № 177-38 «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Санкт-Петербурга и органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга», постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 18.11.2003 № 43 «Об Администрации Губернатора Санкт-Петербурга» и постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 16.12.2003 № 100 «Об утверждении Регламента Правительства Санкт-Петербурга» устанавливает порядок организации и проведения личного приема граждан, представителей организаций и общественных объединений (далее – граждане) в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

1.2. Организацию личного приема граждан членами Правительства Санкт-Петербурга и руководителями исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга обеспечивает Управление по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга (далее – Управление).

1.3. Информация о месте личного приема граждан, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения указанной информации на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга (www.gov.spb.ru).

2. Порядок личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан проводится:

сотрудниками отдела приема обращений Управления;
членами Правительства Санкт-Петербурга и руководителями исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, осуществляющими личный прием граждан в приемной Правительства Санкт-Петербурга (далее – члены Правительства Санкт-Петербурга, руководители исполнительных органов).

В случае временного отсутствия лиц, указанных в абзаце третьем настоящего пункта, личный прием граждан проводится уполномоченными ими лицами.

2.2. Личный прием граждан осуществляется в приемной Правительства Санкт-Петербурга, обеспечивающей доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающей санитарно-эпидемиологическим требованиям, в том числе в режиме видео-конференц-связи и иных видов связи.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Личный прием граждан осуществляется на государственном языке Российской Федерации – на русском языке.

Личный прием граждан сотрудниками отдела приема обращений Управления проводится ежедневно по рабочим дням в соответствии с режимом работы Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

Личный прием граждан членами Правительства Санкт-Петербурга, руководителями исполнительных органов проводится по предварительной записи.

Сотрудники отдела приема обращений Управления по справочным телефонам осуществляют консультирование о порядке организации и проведения личного приема граждан.

2.3. Организация личного приема граждан включает в себя:

составление ежемесячного графика личного приема граждан членами Правительства Санкт-Петербурга, руководителями исполнительных органов, представляемого на утверждение вице-губернатору Санкт-Петербурга – руководителю Администрации Губернатора Санкт-Петербурга;

предварительную запись граждан на личный прием к членам Правительства Санкт-Петербурга, руководителям исполнительных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов;

участие в проводимых членами Правительства Санкт-Петербурга, руководителями исполнительных органов личных приемах граждан и их документационное обеспечение;

осуществление контроля за выполнением решений, принятых лицом по результатам проведения личного приема граждан.

2.4. Предварительная запись граждан на личный прием к членам Правительства Санкт-Петербурга, руководителям исполнительных органов осуществляется сотрудником отдела приема обращений Управления в целях объективного и всестороннего рассмотрения вопросов, поставленных гражданином, и проработки возможных вариантов их решения.

К рассмотрению принимаются письменные заявления граждан о записи на личный прием к членам Правительства Санкт-Петербурга, руководителям исполнительных органов, содержащие подробную информацию о причинах, побудивших гражданина лично обратиться к соответствующему должностному лицу, а также о том, куда гражданин обращался за решением вопроса, в том случае, если решение вопроса отнесено законодательством к компетенции Правительства Санкт-Петербурга, исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга.

Предварительная запись гражданина на личный прием не производится в случае, если:

отсутствует письменное заявление о записи на личный прием;

в указанном заявлении отсутствует информация, предусмотренная в абзаце втором настоящего пункта;

решение поставленного гражданином вопроса не входит в компетенцию Правительства Санкт-Петербурга, исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (с разъяснением гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться);

по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы и в ходе предварительной записи на личный прием он не приводит новых доводов или обстоятельств;

гражданин обжалует судебное решение;

у гражданина отсутствуют документы на представление интересов граждан, в чьих интересах он обратился с заявлением о предварительной записи на личный прием.

2.5. Заявления граждан о записи на личный прием направляются Управлением членам Правительства Санкт-Петербурга, руководителям исполнительных органов.

Указанные заявления подлежат рассмотрению по существу поставленных вопросов в порядке, установленном действующим законодательством.

При принятии решения членами Правительства Санкт-Петербурга, руководителями исполнительных органов о проведении личного приема гражданина сотрудники отдела приема обращений Управления информируют граждан о дате и времени проведения личного приема.

2.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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

2.7. В приемной Правительства Санкт-Петербурга осуществляется видео- и (или) аудиопротоколирование личного приема граждан.

При несогласии гражданина с видео- и (или) аудиопротоколированием личного приема личный прием проводится без видео- и (или) аудиопротоколирования, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина по форме согласно приложению к настоящему Положению (далее – карточка личного приема гражданина).

Видео- и (или) аудиозапись личного приема гражданином может осуществляться исключительно с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

2.8. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если: гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

В указанных случаях должностное лицо, проводящее личный прием граждан, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина.

2.9. Учет устных обращений граждан осуществляется сотрудниками отдела приема обращений Управления в государственной информационной системе Санкт-Петербурга «Единая система электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга» (далее – ЕСЭДД).

2.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема гражданина, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

Копии обращений граждан, содержащих сведения о коррупции, в течение двух рабочих дней со дня регистрации указанных заявлений направляются сотрудниками отдела приема обращений Управления в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности и для сведения в Комитет государственной службы и кадровой политики Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

2.11. Решение, принятое членом Правительства Санкт-Петербурга, руководителем исполнительного органа на личном приеме гражданина, заносится в карточку личного приема гражданина, оформляется в виде резолюции, содержащей поручения исполнителям (далее – поручения), подписывается должностным лицом, проводившим личный прием гражданина, и после регистрации в отделе приема обращений Управления направляется исполнителю.

2.12. Поручения записываются в карточки личного приема граждан.

Управлением осуществляется контроль выполнения поручений, данных в ходе личного приема граждан, который включает в себя: постановку на контроль, контроль за сроками выполнения, учет и анализ результатов выполнения.

2.13. Сроки выполнения поручений могут быть продлены должностным лицом, установившим срок исполнения, либо начальником Управления.

Информация о продлении сроков исполнения поручений фиксируется в ЕСЭДД.

2.14. Ответы на обращения, подготовленные в соответствии с поручениями, анализируются сотрудниками отдела приема обращений Управления и направляются должностному лицу, давшему поручение.

В случае, если ответ на обращение не отвечает требованиям пункта 8.23 Инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга, утвержденной распоряжением Администрации Губернатора Санкт-Петербурга от 13.12.2007 № 89-ра «Об Инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга», сотрудники отдела приема обращений Управления возвращают исполнителю ответ на обращение для доработки (без продления срока исполнения).

2.15. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в соответствии с Федеральным законом.

2.16. Поручение снимается с контроля должностным лицом, давшим поручение, либо начальником Управления в случаях, если вопрос решен, а также если исполнителем даны разъяснения или обоснованный отказ в выполнении требований гражданина.

Одновременно со снятием поручения с контроля в ЕСЭДД делается отметка об исполнении.

Приложение
к Положению о личном приеме граждан
в Администрации Губернатора
Санкт-Петербурга

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

« ____ » _____ 20 ____ г.

№ _____

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина	Должностное лицо, проводящее прием
Место жительства, телефон	Результаты рассмотрения
Социальный статус гражданина (дополнительные сведения о гражданине)	
Содержание обращения	

Я, _____, выражаю согласие
(Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)
на предоставление мне устного ответа в ходе личного приема по существу поставленных в устном
обращении вопросов. Письменного ответа не требуется.

_____ (Дата) _____ (Подпись гражданина) _____ (Расшифровка подписи)

Я, _____, выражаю согласие
(Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)
на видео- и (или) аудиопротоколирование личного приема.

_____ (Дата) _____ (Подпись гражданина) _____ (Расшифровка подписи)

