



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

окуд

25.09.2015

№ 855

**О внесении изменений в постановление
Правительства Санкт-Петербурга
от 16.12.2003 № 100**

Правительство Санкт-Петербурга

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в Регламент Правительства Санкт-Петербурга, утвержденный постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 16.12.2003 № 100 (далее – Регламент), следующие изменения:

1.1. В пункте 1.2 Регламента слова «организации приема и рассмотрения письменных обращений граждан» заменить словами «организации учета и рассмотрения обращений граждан; организации приема граждан, представителей организаций и общественных объединений».

1.2. Главы 10 и 11 Регламента изложить в следующей редакции:

«Глава 10

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ОРГАНИЗАЦИЙ
И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ**

10.1. Организацию приема граждан, представителей организаций и общественных объединений (далее в настоящей главе – граждане) Губернатором, членами Правительства и руководителями иных исполнительных органов обеспечивает Управление по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга (далее – Управление по работе с обращениями граждан).

10.2. Прием граждан осуществляется посредством:

приема сотрудниками отдела приема обращений Управления по работе с обращениями граждан (далее – отдел приема обращений Управления) в приемной Правительства, в том числе в режиме видеоконференц-связи и иных видов связи, а также консультирования граждан по справочным телефонам;

личного приема граждан Губернатором, членами Правительства и руководителями иных исполнительных органов, в том числе в режиме видеоконференц-связи.

10.3. Организация личного приема граждан включает в себя:

10.3.1. Составление ежемесячного графика приема граждан членами Правительства и руководителями иных исполнительных органов, представляемого на утверждение вице-губернатору Санкт-Петербурга – руководителю Администрации Губернатора Санкт-Петербурга, и обеспечение его соблюдения.

10.3.2. Прием устных обращений граждан.

10.3.3. Предварительная запись граждан на личный прием к членам Правительства и руководителям иных исполнительных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

10.3.4. Участие в проводимых членами Правительства и руководителями иных исполнительных органов личных приемах граждан и их документационное обеспечение.

10.3.5. Осуществление контроля за выполнением решений, принятых лицом, проводившим личный прием.

10.4. К рассмотрению принимаются письменные обращения граждан о записи на личный прием, содержащие подробную информацию о причинах, побудивших гражданина лично обратиться, а также о том, куда гражданин обращался за решением вопроса, в том случае, если решение вопроса отнесено законодательством к компетенции Губернатора, Правительства, иного исполнительного органа. Рассмотрение предъявляемых документов производит сотрудник отдела приема обращений Управления и по результатам рассмотрения осуществляет предварительную запись на личный прием к должностным лицам по принадлежности вопроса.

Копии заявлений 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.

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

10.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 вопросов.

10.8. Решения, принятые на личном приеме граждан, оформляются в виде резолюции, содержащей поручения, которая подписывается лицом, проводившим прием.

Поручения записываются в карточку личного приема граждан.

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

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

10.11. Сроки выполнения поручений могут быть продлены должностным лицом, установившим срок исполнения, либо начальником Управления по работе с обращениями граждан.

10.12. Поручение снимается с контроля должностным лицом, давшим поручение, либо начальником Управления по работе с обращениями граждан 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.

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

Глава 11

ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕТА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

11.1. Учет и рассмотрение обращений граждан, поступивших Губернатору, в Правительство и Администрацию Губернатора, осуществляет Управление по работе с обращениями граждан.

11.2. Все адресованные Губернатору, в Правительство и Администрацию Губернатора письменные обращения граждан (далее – обращения) первоначально поступают в сектор служебной документации отдела документационного обеспечения Секретариата, который передает обращения в день поступления в отдел приема обращений Управления для регистрации.

11.3. Обращения граждан, адресованные Губернатору, в Правительство и Администрацию Губернатора, в форме электронного документа направляются гражданами исключительно при помощи сервиса «Электронная приемная» на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга (www.gov.spb.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

11.4. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней после его поступления в отдел приема обращений Управления. Регистрация обращений производится в ЕСЭДД.

11.5. Зарегистрированные обращения направляются для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения Администрации Губернатора, иные исполнительные органы, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращениях, по реестрам (под расписку).

Копии обращений, содержащих сведения о коррупции, в течение двух рабочих дней со дня получения направляются в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности сотрудниками структурных подразделений Администрации Губернатора и иных исполнительных органов.

11.6. Обращения, адресованные лично Губернатору и требующие доклада, передаются начальнику Секретариата или заместителю начальника Секретариата. На указанных обращениях по их рассмотрению Губернатор либо по его поручению, в том числе устному, начальник Секретариата или заместитель начальника Секретариата налагает резолюцию о рассмотрении обращения иным исполнительным органом или структурным подразделением Администрации Губернатора в соответствии с компетенцией.

11.7. Все обращения, на которых имеется резолюция Губернатора, ставятся на контроль, осуществляемый в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

11.8. Обращения подлежат рассмотрению в сроки, установленные действующим законодательством.

11.9. Ответы на обращения даются в письменном виде и подписываются руководителями иных исполнительных органов, должностными лицами, либо уполномоченными на то лицами.

Копии ответов на обращения, содержащие сведения о коррупции, сотрудниками структурных подразделений Администрации Губернатора и иных исполнительных органов направляются в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности одновременно с ответом заявителю.

11.10. Управление по работе с обращениями граждан осуществляет контроль за соблюдением действующего законодательства при работе с обращениями граждан структурными подразделениями Администрации Губернатора и иными исполнительными органами, а также за объективным, всесторонним и своевременным исполнением поручений, данных Губернатором.

11.11. Иные исполнительные органы представляют в Управление по работе с обращениями граждан не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным, ежеквартальный отчет о работе с обращениями граждан, а также предложения по совершенствованию этой работы.

11.12. Управление по работе с обращениями граждан осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах структурными подразделениями Администрации Губернатора и иными исполнительными органами, готовит заключения и отчеты с соответствующими выводами и предложениями и вносит их на рассмотрение Губернатора и вице-губернатора Санкт-Петербурга – руководителя Администрации Губернатора, а также информирует членов Правительства».

1.3. В пункте 14.7 Регламента слова «Управлением по обращениям и жалобам» заменить словами «Управлением по работе с обращениями граждан».

2. Контроль за выполнением постановления возложить на вице-губернатора Санкт-Петербурга – руководителя Администрации Губернатора Санкт-Петербурга Говорунова А.Н.

Губернатор
Санкт-Петербурга



Г.С.Полтавченко