



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

**УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ  
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Смольный проезд, д.1, литера Б,  
Санкт-Петербург, 191060  
Тел. (812) 576-7806, Факс (812) 576-7641  
E-mail: urog@gov.spb.ru  
<http://www.gov.spb.ru>

**Руководителям исполнительных  
органов государственной власти  
Санкт-Петербурга**

**(по списку рассылки)**

№21-12-603/22-0-0 от 29.03.2022

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

### **Уважаемые коллеги!**

В рамках полномочий по координации деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (далее – исполнительные органы) и осуществления контроля за соблюдением действующего законодательства при работе с обращениями граждан Управление по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга (далее – Управление) обращает внимание на следующее.

1. В ходе выездных проверочно-методических мероприятий, проводимых в соответствии с Планом на 2022 год, утвержденным вице-губернатором Санкт-Петербурга – руководителем Администрации Губернатора Санкт-Петербурга Пикалёвым В.И., в ряде исполнительных органов отмечается отсутствие единой системы учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, в том числе поступающих в форме электронного документа.

Вместе с тем, правовыми актами Санкт-Петербурга установлен единый порядок работы с документами по обращениям граждан, общие требования по созданию, оформлению и отправке указанных документов. Так, в соответствии с распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 30.07.2004 № 76-рп «Об организации делопроизводства в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга» регистрация обращений производится в государственной информационной системе Санкт-Петербурга «Единая система электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга» (далее – ЕСЭДД). Исполнительные органы обеспечивают ввод в ЕСЭДД оформленных ответов на рассмотренные обращения со всеми относящимися к ним материалами, несут в соответствии с законодательством ответственность за хранение регистрационной информации, оперативное представление ее работникам исполнительных органов и гражданам.

2. В связи с возникающими вопросами по использованию электронного образа личной подписи на ответах гражданам, разъясняем.

Правовые основы работы с обращениями граждан определены Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), которым установлены понятийный аппарат, базовые гарантии, взаимные права и обязанности участников соответствующих отношений, порядок рассмотрения обращений граждан.

В соответствии с частью 3 статьи 10 Федерального закона ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом. Данная норма не содержит указания на обязательность собственноручного подписания ответа на обращение, а также не предусматривает форму подписи ответа в электронном виде.

Часть 4 статьи 10 Федерального закона, регламентирующая направление ответов на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, по адресу электронной почты, не содержит указания на возможность подписания ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, цифровой электронной подписью.

Согласно положениям Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденного подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018 № А1-3449, при направлении автору обращения ответа в форме электронного документа на адрес электронной почты рекомендовано использование электронного образа личной подписи уполномоченного лица.

Использование электронного образа личной подписи уполномоченного лица возможно путем вставки (внедрения) в формате docx.

3. В целях оптимизации единой системы учета и рассмотрения обращений граждан с апреля 2020 года в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга (далее – Администрация) реализуется полный (закрытый) цикл безбумажного документооборота при работе с обращениями граждан.

Поступающие обращения граждан передаются для рассмотрения в структурные подразделения Администрации через подсистему «Система обменов ЕСЭДД» (передача документов на бумаге не производится). Аналогичный порядок применяется при направлении подготовленных ответов структурными подразделениями Администрации в Управление для отправки авторам.

В случае необходимости направления обращений граждан по компетенции в исполнительные органы в соответствии со статьей 8 Федерального закона сопроводительное письмо о перенаправлении, уведомление автору направляются через ЕСЭДД с использованием электронного образа личной подписи уполномоченного лица.

Применяемый механизм позволяет сократить движение и согласование проектов ответов внутри исполнительного органа, использование бумаги и других ресурсов, и в целом срок рассмотрения обращения. Рекомендуем использовать данную форму работы с обращениями граждан.

Уважаемые коллеги, в связи с изложенным, в исполнительном органе необходимо обеспечить:

1. функционирование единой системы учета (регистрации) обращений граждан в ЕСЭДД, систематизировав организацию документооборота со всеми структурными подразделениями, в том числе располагающимися в отдельных зданиях.

2. переход на реализацию полного (закрытого) цикла безбумажного документооборота через ЕСЭДД при подготовке проектов ответов и ответов на обращения граждан, сопроводительных писем, уведомлений авторам, в том числе в целях оптимизации используемых ресурсов, исключив в срок до 1 мая 2022 случаи направления в Управление на бумажном носителе информации по запросам, а также ответов на обращения граждан, поставленные Управлением на контроль.

В случае возникновения дополнительных вопросов при реализации в исполнительном органе цикла безбумажного документооборота и порядка использования электронного образа личной подписи рекомендуем обращаться к сотрудникам Управления:

Вишняков Алексей Петрович, начальник информационно-аналитического отдела, тел. 576-72-01, 8(931)326-20-00, e-mail: vap@urog.gov.spb.ru;

Черняева Светлана Николаевна, заместитель начальника Управления – начальник контрольно-методического отдела, тел. 576-63-37, 8(931)326-95-85, e-mail: chernjaeva@urog.gov.spb.ru.

Прошу организовать ознакомление с настоящим информационным письмом сотрудников исполнительного органа, в должностные обязанности которых входит рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов на них.

При необходимости получения методической помощи с целью внедрения поименованных технологий, демонстрации использования и применения, консультирования специалистов на рабочем месте для организации выезда сотрудников Управления в исполнительный орган, а также о результатах ознакомления с данным письмом прошу сообщить в срок до 15.04.2022.

**Начальник Управления  
по работе с обращениями граждан  
Администрации Губернатора  
Санкт-Петербурга**



**Е.А.Руднева**