



# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## ПРАВИТЕЛЬСТВА ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

27 августа 2025 года

г. Липецк

№ 425

О внесении изменения в постановление  
Правительства Липецкой области  
от 19 марта 2024 года № 187  
«Об утверждении Порядка работы  
с обращениями граждан  
в Правительстве Липецкой области»

Правительство Липецкой области постановляет:

Внести в постановление Правительства Липецкой области от 19 марта 2024 года № 187 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Правительстве Липецкой области» (Официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), 2024, 22 марта; 2025, 8 апреля) следующее изменение:

приложение к постановлению изложить в следующей редакции:

«Приложение  
к постановлению Правительства  
Липецкой области  
«Об утверждении Порядка  
работы с обращениями граждан  
в Правительстве Липецкой области»

Порядок  
работы с обращениями граждан в Правительстве Липецкой области

### Раздел I. Общие положения

1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в Правительстве Липецкой области (далее – Порядок) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), Федеральным законом от 21 декабря 2021 года № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» устанавливает правила организации работы с обращениями граждан в Правительстве Липецкой области (далее – Правительство области, область).

2. Правительство области в пределах своей компетенции и в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан (далее – обращения), в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

3. Организация работы с обращениями, а также личного приема граждан должностными лицами Правительства области и уполномоченными на то лицами (далее – должностные лица) осуществляется отделом по работе с обращениями граждан Правительства области (далее – Отдел).

## Раздел II. Личный прием граждан

4. Отделом составляются ежемесячный график личного приема граждан должностными лицами в приемной по обращениям граждан Правительства области, а также ежегодный график личного приема граждан в муниципальных образованиях, которые подписываются начальником Отдела и утверждаются Губернатором области.

5. Информация о приеме должностными лицами, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем опубликования в «Липецкой газете», путем размещения на доске объявлений в Правительстве области Отделом. Министерство цифрового развития и искусственного интеллекта области размещает графики приема граждан должностными лицами на официальном сайте Правительства области.

График личного приема граждан должностными лицами в муниципальных образованиях области направляется Отделом для информирования населения в соответствующие муниципальные образования.

6. Личный прием граждан в Правительстве области проводится по предварительной записи в рамках утвержденного графика.

В случае переноса личного приема на другую дату, изменения времени приема граждане, предварительно записавшиеся на прием, уведомляются об этом. Уведомление граждан осуществляется по телефону в день возникновения обстоятельств, послуживших основанием для изменения даты или времени приема.

7. Запись граждан на личный прием начинается со дня опубликования графика приема и заканчивается за 3 рабочих дня до даты проведения личного приема граждан должностным лицом.

Запись на личный прием осуществляется после предварительного собеседования с гражданами с учетом содержания обращения. Сотрудники

Отдела в ходе собеседования оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, устно излагают подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области, сотрудник Отдела разъясняет гражданину, в чьем ведении находится решение вопросов заявителя, и предлагает ему обратиться к соответствующему должностному лицу либо органу государственной власти, органу местного самоуправления.

8. Должностные лица осуществляют прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции.

9. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;

если вопросы заявителя не относятся к компетенции должностного лица;

если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

если по вопросу заявителя, с которым он обратился, имеется вступившее в силу судебное решение;

если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

10. Запись к заместителям Губернатора области осуществляется:

при наличии письменного ответа на обращение структурного подразделения Правительства области либо ответа за подписью руководителя исполнительного органа Липецкой области, деятельность которого курирует заместитель Губернатора области;

по поручению (инициативе) заместителя Губернатора области, без предварительного рассмотрения обращения гражданина руководителями структурных подразделений Правительства области либо руководителями исполнительных органов Липецкой области.

11. Запись на прием к Губернатору области осуществляется:

при наличии письменного ответа Правительства области за подписью первого заместителя Губернатора области, заместителя Губернатора области на обращение гражданина;

в случае отсутствия решения по существу вопроса гражданина, ранее принятого на личном приеме первым заместителем Губернатора области, заместителями Губернатора области, руководителями структурных подразделений Правительства области;

по поручению (инициативе) Губернатора области, без предварительного рассмотрения обращения гражданина на личном приеме первым заместителем

Губернатора области, заместителями Губернатора области, руководителями структурных подразделений Правительства области.

В случае если гражданин не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения должностными лицами Правительства области, к обращению необходимо приложить документы, обосновывающие необходимость рассмотрения обращения гражданина на личном приеме Губернатором Липецкой области.

12. Запись на повторный прием к одному и тому же должностному лицу по вопросам, с которыми заявитель уже обращался первично, осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

Необходимость в записи на повторный прием определяется начальником Отдела по согласованию с руководителем, проводившим первичный прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по указанному вопросу.

13. Количество граждан на личный прием определяется в пределах времени, обозначенного должностным лицом. Время личного приема одного гражданина составляет не более 30 минут.

14. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением граждан, нуждающихся в сопровождении.

На личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность.

Должностное лицо вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность.

15. В случае проведения личного приема в формате видео-конференц-связи гражданин уведомляется об этом лицом, ведущим запись на прием.

16. Должностное лицо вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц с учетом их компетенции по рассматриваемым вопросам.

17. Во время личного приема гражданин излагает вопросы, обозначенные при предварительной записи на личный прием.

18. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

19. Особенности проведения личного приема граждан в условиях угрозы распространения инфекционных заболеваний устанавливаются распоряжением Губернатора области.

### Раздел III. Организация работы с обращениями граждан

20. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками Отдела в понедельник, вторник, среду и четверг с 10-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00, в пятницу с 10-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-00, кроме выходных и праздничных дней.

По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, Отделом проставляется отметка с указанием даты приема обращения. Копия

обращения предоставляется непосредственно гражданином на бумажном носителе.

21. Поступившие в Правительство области обращения подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота Правительства Липецкой области и исполнительных органов Липецкой области «Дело» (далее – система «Дело») в установленный законом срок. При регистрации обращений Отделом на каждое обращение создается регистрационная карточка в системе «Дело».

22. При поступлении в Правительство области обращения в порядке переадресации в регистрационной карточке в системе «Дело» указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

23. В случае если в сопроводительном письме от иных органов власти содержится просьба о предоставлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения обращения, в регистрационной карточке в системе «Дело» проставляется отметка о контроле за исполнением соответствующего запроса.

24. На обращении, поступившем в письменной форме, проставляется регистрационный штамп с отметкой даты и входящего регистрационного номера. Штамп проставляется в месте, обеспечивающем его доступное прочтение.

25. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства области и подлежит перенаправлению в соответствии со статьей 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в органы местного самоуправления муниципальных образований области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, уведомление о переадресации обращения подписывается помощником (советником) первого заместителя Губернатора области или помощником (советником) заместителя Губернатора области и направляется гражданину посредством электронной почты. Уведомление по почтовому адресу направляется гражданину управлением делами Правительства области.

В случае если обращение подлежит перенаправлению в иные органы власти, уведомление подписывается Отделом и направляется гражданину посредством электронной почты. Уведомление по почтовому адресу направляется гражданину управлением делами Правительства области.

26. В течение 2 рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, Отдел передает поступившее обращение для рассмотрения в соответствии с компетенцией первому заместителю Губернатора области, заместителям Губернатора области либо в структурные подразделения Правительства области, непосредственно подчиняющиеся Губернатору области.

В случае если вопросы, указанные в обращении, находятся в компетенции нескольких заместителей Губернатора области, Отдел передает данное обращение первому заместителю Губернатора области, который определяет

(назначает) ответственного исполнителя для подготовки обобщенного (единого) ответа заявителю.

27. Если заместитель Губернатора области, которому передано для рассмотрения обращение, считает, что вопросы, указанные в обращении, находятся в компетенции нескольких заместителей Губернатора области, то он в 2-дневный срок возвращает данное обращение в Отдел с соответствующей резолюцией. Отдел в течение рабочего дня передает данное обращение первому заместителю Губернатора области, который определяет (назначает) ответственного исполнителя для подготовки обобщенного (единого) ответа заявителю.

28. Первый заместитель Губернатора области, заместители Губернатора области определяют в соответствии с компетенцией исполнителя, который осуществляет подготовку ответа по обращению и несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения, а также соисполнителей. Соисполнители не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа.

В случае если рассмотрение обращения поручено исполнительным органам Липецкой области, уведомление об этом подписывается помощником (советником) первого заместителя Губернатора области или помощником (советником) заместителя Губернатора области и направляется гражданину посредством электронной почты. Уведомление по почтовому адресу направляется гражданину управлением делами Правительства области.

29. В случаях, установленных статьей 12 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен первым заместителем Губернатора области, или заместителем Губернатора области, или руководителем структурного подразделения Правительства области, находящегося в непосредственном подчинении Губернатора области, ответственным за рассмотрение обращения, не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Служебная записка о необходимости продления срока рассмотрения обращения представляется соответственно на имя первого заместителя Губернатора области, заместителя Губернатора области, руководителя структурного подразделения Правительства области не менее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения.

Уведомление о продлении срока рассмотрения не менее чем за 3 календарных дня до истечения срока рассмотрения обращения направляется заявителю соответственно помощниками (советниками) первого заместителя Губернатора области, заместителя Губернатора области, руководителем структурного подразделения Правительства области.

30. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при

условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, Правительство области вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки с гражданином принимается первым заместителем Губернатора области путем утверждения мотивированного заключения, подготовленного Отделом. Заключение Отдела о прекращении переписки готовится на основании ходатайства структурного подразделения Правительства области или исполнительного органа Липецкой области, которыми рассматривались обращения, и имеющейся переписки с гражданином. Проект заключения согласовывается с правовым управлением Правительства области.

Ходатайство о прекращении переписки подписывается руководителем структурного подразделения Правительства области или исполнительного органа Липецкой области.

Гражданин уведомляется о решении о прекращении с ним переписки извещением за подписью начальника Отдела.

31. В случаях, предусмотренных частями 2, 3, 4, 4.1 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Отдел уведомляет граждан об оставлении обращения без рассмотрения с указанием причины.

32. Запросы федеральных органов государственной власти о предоставлении информации о рассмотрении обращения передаются для рассмотрения в порядке, установленном абзацем первым пункта 26 настоящего Порядка.

В случае если из федеральных органов государственной власти поступил запрос о предоставлении информации о рассмотрении обращения по вопросам, относящимся к компетенции двух и более заместителей Губернатора области, первый заместитель Губернатора области назначает из числа указанных заместителей Губернатора области ответственного по рассмотрению такого запроса (далее – ответственное лицо). Соисполнители представляют ответственному лицу проект ответа на запрос в рамках своей компетенции не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения запроса. В случае если срок рассмотрения запроса менее 5 рабочих дней, то проект ответа представляется в срок, указанный в поручении.».

Губернатор  
Липецкой области



И.Г. Артамонов