



АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 18.12.2025 № 01-02/10

О внесении изменений в порядки взаимодействия Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области с внешним и внутренним клиентами, утвержденные приказом Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области от 20.08.2024 № 01-03/351

В целях реализации в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области задач федерального проекта «Государство для людей», распоряжения Правительства Ленинградской области от 11 августа 2025 года № 474-р «О повышении уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Ленинградской области на 2025-2026 годы» и в связи с изменением внутренней структуры Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области приказываю:

1. Внести в Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области, утвержденный приказом Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области от 20.08.2024 № 01-03/351 (Приложение № 1), следующие изменения:

1.1. В части 2.3 раздела 2 «Технико-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом»:

1.1.1. Во втором и третьем абзацах слова «(по желанию)» исключить.

1.1.2. В четвертом абзаце слова «в случае авторизации через ЕСИА и/или при наличии "Личного кабинета"» исключить.

1.2. В разделе 4 «Специфика взаимодействия с отдельными клиентами»:

1.2.1. В части 4.1:

1.2.1.1. Первый абзац дополнить словами «, а также бланки с заполненными сведениями об адресате обращения».

1.2.1.2. Второй абзац после слов «управления делопроизводства» дополнить словом «Администрации».

1.2.2. Дополнить частью 4.4 следующего содержания:

«4.4. Отдельные категории граждан, пользующиеся в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, правом на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, имеют право на личную подачу письменных обращений в приемную в первоочередном порядке.».

1.3. В пунктах 2 и 3 приложения «Оценка удовлетворенности рассмотрением обращений и запросов в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области» слова «в период с 1 января 2023 г.» исключить.

2. Дополнить Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области, утвержденный приказом Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области от 20.08.2024 № 01-03/351 (Приложение № 2), приложением «Оценка удовлетворенности доступностью, составом и качеством информации о деятельности Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

3. Внести в Порядок взаимодействия с клиентом (в т.ч. внутренним) в рамках выполнения функций управления государственной службой и кадров Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области», утвержденный приказом Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области от 20.08.2024 № 01-03/351 (Приложение № 3), следующие изменения:

3.1. Наименование после слов «управления государственной службой и кадров» дополнить словами «, отдела наградной политики».

3.2. Изложить в редакции согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

4. Внести в Порядок взаимодействия с внутренним клиентом в рамках выполнения функций управления профилактики коррупционных и иных правонарушений Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области, утвержденный приказом Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области от 20.08.2024 № 01-03/351 (Приложение № 4), изменение, изложив первый абзац раздела 1 «Термины и определения» в следующей редакции:

«Внутренний клиент – лица, замещающие государственные должности Ленинградской области, должности руководителей государственных учреждений Ленинградской области, должности государственной гражданской службы Ленинградской области в органах исполнительной власти Ленинградской области (далее – ОИВ) и аппаратах мировых судей Ленинградской области, работники ОИВ, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Ленинградской области.».

5. Руководителям структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области обеспечить ознакомление с настоящим приказом работников структурных подразделений и контроль за его исполнением.

Первый вице-губернатор
Ленинградской области -
руководитель Администрации
Губернатора и Правительства
Ленинградской области



А.Ю. Астратова

Приложение № 1
к приказу Администрации
Губернатора и Правительства
Ленинградской области
от 18.12.2025 № 01-02/10

«Приложение к Порядку
взаимодействия с клиентом в рамках
обеспечения доступа к информации
о деятельности Администрации Губернатора
и Правительства Ленинградской области,
утвержденному приказом Администрации
Губернатора и Правительства
Ленинградской области
от 20.08.2024 № 01-03/351

**Оценка удовлетворенности доступностью, составом и качеством
информации о деятельности Администрации Губернатора
и Правительств Ленинградской области**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области? (Любое число ответов)

1. Официальный сайт Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области
2. Официальная страница Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области в социальной сети "ВКонтакте"

3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области? (Один ответ)

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени
3. Затрудняюсь ответить

4. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. (Один ответ)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

6. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области? (Текстовый ответ)

7. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области? (Текстовый ответ)

8. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. (Один ответ)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

9. В каком регионе Вы проживаете? (Текстовый ответ)

»

Приложение № 2
к приказу Администрации
Губернатора и Правительства
Ленинградской области
от 18.12.2025 № 01-02/10

«Приложение № 3 к приказу
Администрации Губернатора
и Правительства Ленинградской области
от 20.08.2024 № 01-03/351

**Порядок взаимодействия с клиентом (в т.ч. внутренним)
в рамках выполнения функций управления государственной службы
и кадров, отдела наградной политики Администрации Губернатора
и Правительства Ленинградской области**

Настоящий Порядок призван обеспечить клиентоцентричность при взаимодействии сотрудников управления государственной службы и кадров и отдела наградной политики Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области (далее также – Управление, Отдел) с клиентами (в т.ч. внутренними) в различных точках взаимодействия.

Настоящий Порядок дополняет и уточняет положения федерального и регионального законодательства, регламентирующие соответствующие взаимоотношения.

1. Используемые понятия и определения

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Управлением и Отделом с целью удовлетворения своих потребностей, лица, замещающие государственные должности Ленинградской области, должности руководителей в государственных учреждениях Ленинградской области, государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы Ленинградской области в органах исполнительной власти Ленинградской области (далее – ОИВ) и аппаратах мировых судей Ленинградской области, работники ОИВ, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Ленинградской области.

Сотрудник – государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы в Управлении и Отделе, работники Управления и Отдела, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Ленинградской области.

Сообщение – комплексное понятие, включающее в себя заявления, письма, запросы, предложения, и иные виды обращений, составленных в письменной форме на бумажном носителе или форме электронного документа.

Сервис – функция или часть функции, направленная на улучшение опыта

взаимодействия клиента с Управлением и Отделом.

Точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в Управлении и Отделе.

Функция – определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Управления и Отдела, осуществляемые без запроса клиента, характеризующиеся определенным конечным результатом.

2. Общие требования

При обращении в Управление и Отдел независимо от канала обращения клиент имеет право выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации.

В случае, если законодательством предусмотрен единственный обязательный канал для коммуникации с клиентом, сотрудник обязан предложить клиенту возможность выбрать дополнительный (опциональный) канал для коммуникации.

Срок хранения сообщений клиента с материалами по их рассмотрению составляет 1 год.

3. Письменное взаимодействие

Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с клиентами, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

Все сообщения, поступающие в Управление и Отдел через любую точку взаимодействия и требующие ответа по существу, должны классифицироваться не только по теме обращения (в соответствии с утвержденным Реестром межведомственных и внутриведомственных процессов Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области), но и по типовым потребностям клиентов.

Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться сотрудником на предмет срочности.

Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в т.ч. с учетом профиля клиента или истории его обращений), требуют оперативного ответа, и, в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, такой ответ теряет свою ценность для клиента.

Для направления ответа по существу на срочные сообщения руководителем Управления (Отдела) устанавливается сокращенный срок, зависящий от мероприятий, необходимых для полного и объективного рассмотрения содержания сообщения.

Сотрудник при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей клиента. В случае необходимости сотрудник должен в рабочем порядке связаться с клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента с использованием контактных данных, указанных им в сообщении, в рабочие часы Управления и Отдела.

Ответ на сообщение клиента должен быть направлен по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае, если законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа, и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такой ответ необходимо продублировать по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

4. Консультационная линия

Консультационная линия — сервис справочно-информационной и консультационной поддержки клиентов Управления и Отдела по вопросам, в том числе:

- проведения конкурсов на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы и на включение в кадровый резерв;
- аттестации государственных гражданских служащих;
- прохождения государственной и муниципальной службы;
- организации мероприятий профессионального развития;
- иным вопросам кадровой работы;
- подготовки и оформления документов по представлению к награждению государственными наградами Российской Федерации, поощрениями Президента Российской Федерации и наградами Ленинградской области, относящимися к деятельности Отдела.

Консультационные линии Управления и Отдела реализованы посредством телефонной связи по номерам:

П/п	Вопрос	Ответственное подразделение	Контакты
1	Проведение конкурсов на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы и на включение в кадровый резерв	Отдел подбора, обучения и оценки персонала Управления	(8-812)539-46-66 (8-812)539-46-68 (8-812)539-50-58
2	Аттестация государственных гражданских служащих	Отдел подбора, обучения и оценки персонала Управления	(8-812)539-46-67 (8-812)539-46-68
3	Прохождение государственной и муниципальной службы	Отдел государственной и муниципальной службы Управления	(8-812)539-49-74 (8-812)539-46-61 (8-812)539-46-89 (8-812)539-46-60
4	Организация мероприятий профессионального развития	Сектор подготовки кадров отдела подбора, обучения и оценки персонала Управления	(8-812)539-46-83
5	Иные вопросы кадровой работы	Отдел кадров Управления	(8-812)539-49-76 (8-812)539-46-80 (8-812)539-46-87

			(8-812)539-46-79 (8-812)539-46-78 (8-812)539-46-87 (8-812)539-46-81
6	Подготовка и оформление документов по представлению к награждению государственными наградами Российской Федерации, поощрениями Президента Российской Федерации и наградами Ленинградской области, относящимися к деятельности Отдела	Отдел наградной политики Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области	(8-812)539-46-84 (8-812)539-46-86

Время работы консультационных линий: с понедельника по четверг с 9:00 до 18:00 и в пятницу с 9:00 до 17:00, перерыв с 12.00 до 13.00.

При разговоре с клиентом сотрудник обязан:

- использовать ровную, эмоционально нейтральную или позитивно окрашенную речь с краткими и четкими информационными фразами;
- исключить из голоса интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;
- использовать грамотную речь: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

Предоставление сотрудником консультации включает этап определения потребности клиента. На этом этапе сотрудник должен выстраивать логику разговора с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

Сотрудник должен дать исчерпывающий, достоверный и соответствующий потребностям клиента ответ.

В случае, если сотрудник не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он должен определить наиболее подходящего сотрудника, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (предоставление консультации) и перенаправить звонящего к данному сотруднику.

При поступлении звонка на консультационную линию сотрудник не должен выполнять какие-либо действия за клиента.

Если вопрос не относится к полномочиям Управления или Отдела, сотрудник должен сообщить об этом клиенту и предложить ему варианты возможных действий, в том числе, при наличии такой информации, указать контактные данные органов и организаций, в полномочия которых входит предоставление консультаций по такому вопросу.

5. Личное посещение

Личный прием клиента осуществляется по адресу: г. Санкт-Петербург, Суворовский пр-кт, д. 67. Время личного посещения: понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00.

Запись клиентов для личного посещения Управления или Отдела осуществляется сотрудниками посредством консультационных линий, указанных в разделе 4 настоящих Правил, а также через электронную почту.

П/п	Вопрос	Ответственное подразделение	Контакты
1	Проведение конкурсов на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы и на включение в кадровый резерв	Отдел подбора, обучения и оценки персонала Управления	svv_skvortsova@lenreg.ru am_saeshnikova@lenreg.ru
2	Аттестация государственных гражданских служащих	Отдел подбора, обучения и оценки персонала Управления	tm_gerasimova@lenreg.ru en_kaptsova@lenreg.ru
3	Прохождение государственной и муниципальной службы	Отдел государственной и муниципальной службы Управления	ryu_mihaylova@lenreg.ru as_premnina@lenreg.ru
4	Организация мероприятий профессионального развития	Сектор подготовки кадров отдела подбора, обучения и оценки персонала Управления	an_gubanova@lenreg.ru
5	Иные вопросы кадровой работы	Отдел кадров Управления	ok@lenreg.ru en_nikitina@lenreg.ru sv_novikova@lenreg.ru iv_egorova@lenreg.ru ea_shelest@lenreg.ru vyu_dadonkina@lenreg.ru oa_shirahova@lenreg.ru aja_felitsina@lenreg.ru mv_karamanova@lenreg.ru am_konduikova@lenreg.ru eal_golovina@lenreg.ru vp_izibaeva@lenreg.ru
6	Подготовка и оформление документов по представлению к награждению государственными наградами Российской Федерации, поощрениями Президента Российской Федерации и наградами Ленинградской области, относящимися к деятельности Отдела	Отдел наградной политики Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области	yun_sennikova@lenreg.ru al_haritonova@lenreg.ru

Запись на личное посещение сотрудник должен осуществлять посредством предоставления выбора клиенту подходящего ему периода времени с учетом имеющегося свободного времени у сотрудника.

Сотрудником при записи на личное посещение клиенту должна быть сообщена информация о расположении места личного посещения и о том, как до него можно добраться.

Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личное посещение в любой момент времени, посредством электронной почты или консультационной линии, через которые была осуществлена запись.

Места личного посещения Управления должны обеспечиваться навигационной системой указателей и одновременным их дублированием для клиентов с ограниченными возможностями здоровья.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с клиентами при личном посещении, должны соблюдать требования к служебному поведению, установленные Кодексом этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Ленинградской области в органах исполнительной власти и аппаратах мировых судей Ленинградской области и Положением о профессиональной культуре органа исполнительной власти Ленинградской области.

6. Формы и сроки контроля

Контроль за качеством работы с клиентом осуществляет начальник соответствующего структурного подразделения.»