



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СУРГУТ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 22 » 07 2026

№ 586

О внесении изменений
в распоряжение Администрации
города от 27.12.2018 № 2411
«Об утверждении порядка
размещения информации
об обращениях и результатах
их рассмотрения по вопросам
жилищно-коммунального
хозяйства в государственной
информационной системе
жилищно-коммунального
хозяйства»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 07.02.2024 № 79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства», распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Внести в распоряжение Администрации города от 27.12.2018 № 2411 «Об утверждении порядка размещения информации об обращениях и результатах их рассмотрения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» следующие изменения:

1.1. Заголовок распоряжения изложить в следующей редакции:

«Об утверждении порядка рассмотрения обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, поступивших в Администрацию города посредством государственной информационной системы жилищно-

коммунального хозяйства, и размещения информации об обращениях по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, а также о результатах их рассмотрения в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

1.2. В констатирующей части распоряжения слова «Приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 29.02.2016 № 74/114/пр «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» заменить словами «Приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 07.02.2024 № 79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»».

1.3. Пункт 1 распоряжения изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить порядок рассмотрения обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, поступивших в Администрацию города посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, и размещения информации об обращениях по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, а также о результатах их рассмотрения в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства согласно приложению».

1.4. Пункт 2 распоряжения признать утратившим силу.

1.5. Приложение к распоряжению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Комитету информационной политики обнародовать (разместить) настоящее распоряжение на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru.

3. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» обнародовать (разместить) настоящее распоряжение в сетевом издании «Официальные документы города Сургута»: DOCSURGUT.RU.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с 01.09.2026.

5. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя Главы города, курирующего сферу внутренней и молодежной политики.

Временно исполняющий
полномочия Главы города

И.В. Пустовая

Приложение
к распоряжению
Администрации города
от 22.07.2026 № 586

Порядок
рассмотрения обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства,
поступивших в Администрацию города посредством государственной
информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, и размещения
информации об обращениях по вопросам жилищно-коммунального хозяйства,
а также о результатах их рассмотрения в государственной информационной
системе жилищно-коммунального хозяйства
(далее – порядок)

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет процедуру работы по организации рассмотрения обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, поступивших в Администрацию города посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства и размещения информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства о поступивших обращениях по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и результатах их рассмотрения.

2. Рассмотрение обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (далее – обращение), поступающих посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ) в Администрации города и ее структурных подразделениях, осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 07.02.2024 № 79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».
- распоряжением Администрации города от 22.11.2024 № 7440 «Об утверждении положения о комитете информационной политики».

3. Получателем обращений, поступивших посредством ГИС ЖКХ, является Администрация города.

4. Регистрация обращений осуществляется в электронно-информационных системах:

- система автоматизации делопроизводства и электронного документо-оборота «ДЕЛО» (далее – СЭД «Дело»);
- государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства.

5. Делопроизводство и справочную работу по обращениям в ГИС ЖКХ осуществляют:

- отдел аналитики и обратной связи комитета информационной политики (далее – комитет) в части получения, внесения зарегистрированного ответа, осуществления контроля исполнения обращения, размещения информации об обращениях и о результатах их рассмотрения, уведомления о продлении срока ответа;
- руководители структурных подразделений (ответственные лица структурных подразделений) в части назначения исполнителя, подготовки ответа (проекта ответа) заявителю, направления уведомления заявителю о переадресации обращения по компетенции, об отсутствии необходимости ответа;
- специалисты муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление (далее – учреждение) в части получения обращения, регистрации ответа, осуществления контроля исполнения обращения.

6. Специалисты Администрации города и ее структурных подразделений, осуществляющих деятельность в сфере архитектуры и градостроительства, городского хозяйства, при рассмотрении обращений, поступивших посредством ГИС ЖКХ, руководствуются настоящим порядком.

7. С целью применения в работе порядка используются следующие понятия и термины:

7.1. Должностное лицо – Глава города, высшее должностное лицо Администрации города, руководитель структурного подразделения Администрации города, ответственные за рассмотрение обращения, оформление резолюции, назначение ответственного исполнителя, подписание ответа на обращение.

7.2. Исполнитель – лицо, ответственное за подготовку ответа (проекта ответа) на обращение в установленный действующим законодательством срок.

7.3. Основной исполнитель – специалист структурного подразделения, назначенный ответственным лицом за подготовку сводного ответа (проекта ответа) на обращение.

7.4. Соисполнители – группа лиц, которым поручено совместное рассмотрение обращения и подготовка ответа согласно резолюции должностного лица.

7.5. Заявитель (автор обращения) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан (в том числе объединение граждан, являющееся юридическим лицом), обратившийся в форме электронного документа в Администрацию города посредством ГИС ЖКХ.

7.6. Обращение – электронный документ (предложение, заявление, запрос, жалоба), содержащий вопросы жилищно-коммунального хозяйства, поступивший в адрес Администрации города посредством ГИС ЖКХ.

7.7. Карточка обращения – документ, содержащий информацию о заявителе и об обращении.

7.8. Уведомление – электронный документ, направляемый заявителю автоматически, посредством ГИС ЖКХ в случаях:

- продления срока рассмотрения с указанием причин продления;
- перенаправления полученного обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.9. Статус обращения – отметка системы об этапе рассмотрения обращения в ГИС ЖКХ:

- «Получено» – присваивается автоматически при получении обращения в Администрации города;
- «В работе» – присваивается автоматически при назначении ответственного исполнителя по обращению;
- «Исполнено» – присваивается обращению специалистами комитета после направления ответа заявителю;
- «Отозвано» – присваивается обращению автоматически, в случае если заявитель отзывает отправленное обращение.

Иные понятия, употребляемые в настоящем порядке, применяются в значениях, используемых в федеральном законодательстве и законодательстве Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Раздел II. Прием, первичная обработка обращений

1. Обращения, поступившие в Администрацию города посредством ГИС ЖКХ, подлежат обязательному рассмотрению должностными лицами Администрации города.

2. Регистрация обращения в ГИС ЖКХ производится автоматически с присвоением статуса «Получено».

3. Специалисты комитета не позднее следующего рабочего дня с даты получения обращения в ГИС ЖКХ регистрируют его в СЭД «Дело».

4. Руководитель структурного подразделения (ответственное лицо структурного подразделения) в течение двух рабочих дней назначает в СЭД «Дело» исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа (проекта ответа).

Раздел III. Сроки рассмотрения обращений, поступивших посредством ГИС ЖКХ

1. Обращение, поступившее в Администрацию города посредством ГИС ЖКХ, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации в ГИС ЖКХ.

2. В установленный пунктом 1 раздела III настоящего порядка срок рассмотрения входит время на регистрацию обращения в СЭД «Дело», визирование документа, назначение исполнителя, рассмотрение обращения

по существу, подготовку ответа (проекта ответа), его согласование, подписание и направление ответа заявителю посредством ГИС ЖКХ.

3. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

4. Должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения.

Раздел IV. Продление срока рассмотрения обращений

1. Для решения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения продлевается, но не более чем на 30 календарных дней. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется в адрес заявителя также посредством ГИС ЖКХ.

2. Заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления срока и даты окончания рассмотрения обращения на официальном бланке структурного подразделения, утвержденного Инструкцией по делопроизводству в Администрации города.

3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4. Уведомление о продлении срока подготавливается исполнителем не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения за подписью руководителя структурного подразделения.

5. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения регистрируется специалистами учреждения в СЭД «Дело».

6. В адрес заявителя уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется специалистами комитета посредством ГИС ЖКХ.

7. Обращения, поступившие посредством ГИС ЖКХ, могут быть оставлены без ответа в случае, если:

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

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

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию города.

8. Руководитель структурного подразделения (исполняющий обязанности на период отсутствия руководителя) вправе принять соответствующее решение об отсутствии необходимости подготовки ответа на обращение согласно пункту 7 настоящего раздела.

9. В ГИС ЖКХ специалист комитета выбирает статус «Ответ не требуется» с указанием причины, по которой не требуется ответ. В СЭД «Дело» создает соответствующий отчет по резолюции курирующему заместителю Главы города.

10. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, полученное обращение руководителем структурного подразделения (ответственным лицом структурного подразделения) в течение семи календарных дней со дня регистрации в СЭД «Дело» перенаправляется руководителем структурного подразделения (ответственным лицом структурного подразделения) в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам посредством ГИС ЖКХ.

10.1. В ГИС ЖКХ руководитель структурного подразделения (ответственное лицо структурного подразделения) при перенаправлении обращения в несколько организаций, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в СЭД «Дело» создает соответствующий отчет по резолюции курирующему заместителю Главы города.

10.2. При перенаправлении полученного обращения заявителю автоматически направляется уведомление о перенаправлении его обращений в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

11. Информация о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов размещается специалистами комитета в ГИС ЖКХ не позднее трех календарных дней со дня направления обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Раздел V. Рассмотрение обращения, подготовка и оформление ответа заявителю

1. Исполнитель при рассмотрении обращения обязан:

- внимательно разобраться по существу заданного вопроса, затребовать разъяснения, необходимые документы с управляющих организаций, направить специалистов на места для проверки, принять другие меры для объективного и всестороннего рассмотрения поставленных в обращении вопросов;
- принимать обоснованные решения по обращению заявителя, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- систематически анализировать обращения с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, способствующих росту активности обращений;

- соблюдать сроки рассмотрения и направления ответа по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с действующим законодательством.

2. Подготовку ответа осуществляет исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, согласно резолюции должностного лица.

3. Подготовку ответа на обращение, отписанное несколькими исполнителям, осуществляет основной исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее пяти рабочих дней с даты регистрации обращения согласовывают с основным исполнителем необходимость предоставления информации и документов для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

4. Соисполнители не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить основному исполнителю информацию по обращению и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа) с обязательным вложением документа в СЭД «Дело» в формате Word.

5. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

6. По результатам рассмотрения обращения исполнитель готовит ответ (проект ответа) на бланке установленной формы.

7. Ответ на обращение подписывает:

- высшее должностное лицо Администрации города в курируемой сфере;
- руководитель структурного подразделения (исполняющий обязанности руководителя на период отсутствия), определенный в соответствии с резолюцией высшего должностного лица Администрации города.

8. Специалисты комитета или учреждения осуществляют проверку качества оформления ответов (проектов ответов), представляемых на подпись должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения, на предмет их соответствия правилам и нормам делопроизводства.

9. Ответы, подготовленные с нарушением требований настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в Администрации города, не подлежат регистрации и возвращаются специалистами комитета или учреждения исполнителю для доработки, возврату также подлежат документы, подписанные должностным лицом.

10. Регистрация ответа на обращение и закрытие карточки обращения производится в СЭД «Дело» и в ГИС ЖКХ специалистами комитета.

11. Регистрация ответа, подписанного должностным лицом, производится в СЭД «Дело» специалистами комитета или учреждения.

12. Обращение считается исполненным после регистрации ответа в СЭД «Дело», направления его заявителю и подтверждения статуса «Исполнено» в ГИС ЖКХ.

13. Направление ответа заявителю осуществляют специалисты комитета посредством ГИС ЖКХ.

14. Ответ на обращение и документ, являющиеся приложениями к ответу на обращение размещаются специалистами комитета в ГИС ЖКХ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем истечения срока, установленного для ответа на обращение.

15. Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, направляемого на подпись должностному лицу, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в Администрации города несет основной исполнитель документа и руководитель соответствующего структурного подразделения Администрации города.

Раздел VI. Контроль рассмотрения обращения

Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в адрес Администрации города посредством ГИС ЖКХ, осуществляют специалисты комитета.

Раздел VII. Анализ обращений, порядок и сроки размещения информации в ГИС ЖКХ

Анализ обращений, поступающих посредством ГИС ЖКХ в адрес Администрации города, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями.

Комитет размещает в ГИС ЖКХ информацию о поступивших обращениях и о результатах их рассмотрения.

Состав и срок размещения указанной информации установлен пунктами 12, 13 главы VII приказа Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 07.02.2024 № 79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

Систематизация и обобщение поступивших обращений и результатов рассмотрения обращений производится специалистами комитета ежемесячно с учетом информации поступающей от структурных подразделений.

По итогам каждого месяца структурные подразделения готовят информацию об обращениях по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, поступивших в Администрацию города без использования ГИС ЖКХ, о результатах их рассмотрения согласно приложению к настоящему порядку и предоставляют в комитет за подписью руководителя структурного подразделения (исполняющего обязанности на период отсутствия руководителя) не позднее пяти рабочих дней по истечению календарного месяца по состоянию на первое число месяца, следующего за отчетным.

Раздел VIII. Ответственность

1. Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Все сотрудники Администрации города, работающие с обращениями, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лиц, работающих с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося, без его согласия.

3. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

При уходе в отпуск либо по иным причинам исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или высвобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать всю документацию по обращениям сотруднику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

Приложение
к порядку рассмотрения обращений
по вопросам жилищно-коммунального
хозяйства, поступивших
в Администрацию города посредством
государственной информационной
системы жилищно-коммунального
хозяйства, и размещения информации
об обращениях по вопросам жилищно-
коммунального хозяйства,
а также о результатах их рассмотрения
в государственной информационной
системе жилищно-коммунального
хозяйства

Информация
об обращениях по вопросам жилищно-коммунального хозяйства,
поступивших в _____
(наименование структурного подразделения Администрации города)
без использования государственной информационной системы жилищно-
коммунального хозяйства и о результатах их рассмотрения
за _____ 20__ года
(месяц)

Общее количество поступивших обращений	Общее количество рассмотренных обращений	Общее количество обращений, находящихся на рассмотрении	Общее количество обращений, направленных в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов