

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

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

« 29 » 01 20 24

№ 271

О внесении изменений  
в распоряжение Администрации  
города от 26.02.2021 № 228  
«О порядке рассмотрения обращений  
российских и иностранных граждан,  
лиц без гражданства, объединений  
граждан, в том числе юридических  
лиц, в Администрации города  
и ее структурных подразделениях»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Внести в распоряжение Администрации города от 26.02.2021 № 228 «О порядке рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях» (с изменениями от 17.06.2022 № 1081, 21.10.2022 № 2023, 21.03.2023 № 823) следующие изменения:

1.1. Пункт 6 раздела I приложения 1 к распоряжению изложить в следующей редакции:

«6. С целью применения в работе настоящего порядка используются следующие понятия и термины.

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

6.2. Исполнитель – лицо, ответственное за подготовку ответа (проекта ответа) на обращение согласно резолюции должностного лица в установленный законом срок, указанный в резолюции единственным.

6.3. Основной исполнитель – специалист структурного подразделения, назначенный ответственным лицом за подготовку сводного ответа (проекта ответа) на обращение, указанный в резолюции первым.

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

6.5. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации федеральный орган исполнительной власти, который занимается выработкой и реализацией государственной политики, и нормативно-правовым регулированием в сфере информационных технологий (включая использование информационных технологий при формировании государственных информационных ресурсов и обеспечение доступа к ним) – далее Минцифра России.

6.6. Заявитель (автор обращения) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан (в том числе объединение граждан, являющееся юридическим лицом), обратившийся (обратившееся) в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (с момента ввода в эксплуатацию Минцифрой России возможности приема обращений и направления ответов на них через Единый портал) или устной форме в Администрацию города, либо к должностному или уполномоченному лицу.

6.7. Обращение – документ, поступивший в адрес должностного лица: предложение, заявление или жалоба в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, с момента ввода в эксплуатацию Минцифрой России возможности приема обращений и направления ответов на них через Единый портал или в устной форме.

6.8. Виртуальная приемная – раздел на официальном портале Администрации города: [www.admsurgut.ru](http://www.admsurgut.ru) (далее – Виртуальная приемная).

6.9. Письменное обращение – документ на бумажном носителе, поступивший на почтовый адрес Администрации города или переданный заявителем лично.

6.10. Электронное обращение – документ, поступивший на адрес электронной почты Администрации города, посредством Виртуальной приемной или Единого портала.

6.11. Устное обращение – личное обращение заявителя в устной форме на личном приеме должностного лица, ответ на которое дается в устной форме в ходе личного приема либо в письменной форме согласно поручению должностного лица.

6.12. Коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи.

6.13. Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в Администрации города, либо в структурном подразделении Администрации города или должностным лицом.

6.14. Повторное (неоднократное) обращение – второе и последующее обращение, поступившее в Администрацию города или должностному лицу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу или в котором выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в Администрации города или должностным лицом, указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения.

6.15. Аналогичное обращение – второе и последующее обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в Администрацию города или структурные подразделения Администрации города.

6.16. Анонимное обращение:

- в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в форме электронного документа, в котором не указана фамилия, направившего обращение или адрес электронной почты (почтовый адрес).

6.17. Некорректное по содержанию обращение – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

6.18. Некорректное по изложению обращение – обращение, текст которого не поддается прочтению.

6.19. Запрос – документ, поступивший из государственных органов и органов местного самоуправления, о предоставлении документов, материалов и дополнительной информации, необходимой для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.20. Карточка обращения – документ с присвоенным регистрационным номером и датой обращения, содержащий информацию о заявителе, форму, вид и содержание обращения, информацию об отправителе запроса, срок рассмотрения обращения, поручения должностных лиц, а также дополнительные сведения (при необходимости).

6.21. Уведомление – письмо на фирменном бланке, направляемое заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления.

«Рассмотрено. Поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Рассмотрено. Не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы.

«Рассмотрено. Разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления, или жалобы.

«Рассмотрение продлено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов.

6.22. Электронная информационная система автоматизации делопроизводства и документооборота «ДЕЛО» (далее – система ДЕЛО) – информационная система, обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним».

1.2. Пункты 1, 2 раздела II приложения 1 к распоряжению изложить в следующей редакции:

«1. Обращение, направленное в адрес Главы города, высшего должностного лица Администрации города, руководителя структурного подразделения Администрации города, может быть доставлено лично заявителем, через представителя, почтовым отправлением, посредством электронной почты, через Виртуальную приемную, Единый портал (с момента ввода в эксплуатацию Минцифрой России возможности приема обращений и направления ответов на них через Единый портал), а также через сервер электронного взаимодействия (далее – СЭВ).

С целью обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке сведений, касающихся частной жизни заявителя и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», работник Администрации города, ее структурного подразделения (на чей служебный адрес электронной почты поступило обращение) в обязательном порядке должен проинформировать заявителя при помощи направления на его адрес электронной почты сообщения о необходимости направления электронных обращений непосредственно через Виртуальную приемную, Единый портал (с момента ввода в эксплуатацию Минцифрой России возможности приема обращений и направления ответов на них через Единый портал) или на официальный адрес электронной почты Администрации города или структурного подразделения.

2. Обращения, поступившие в адрес Главы города, высших должностных лиц Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города и муниципальных учреждений подлежат обязательному рассмотрению.

Заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, в чей адрес направляется обращение, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес и/или адрес электронной почты или адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале (при его использовании, с момента ввода в эксплуатацию Минцифрой России возможности приема обращений и направления ответов на них через Единый портал), по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации или продлении срока обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату (в письменном обращении).

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии».

1.3. Пункт 16 раздела VIII приложения 1 к распоряжению изложить в следующей редакции:

«16. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города и ее структурные подразделения в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (с момента ввода в эксплуатацию Минцифрой России возможности приема обращений и направления ответов на них через Единый портал). Ответ на обращение, поступившее в Администрацию города в письменной форме, направляется заказным письмом по почтовому адресу, указанному в обращении, в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи.

В случае если в электронном обращении заявитель указал почтовый адрес для получения ответа, то ответ дополнительно направляется в письменной форме на почтовый адрес, указанный заявителем в обращении.

В случае если в письменном обращении заявитель указал адрес электронной почты для получения ответа, то ответ дополнительно направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный заявителем в обращении».

2. Муниципальному казённому учреждению «Управление информационных технологий и связи города Сургута» с момента ввода в эксплуатацию Минцифрой России возможности приема обращений и направления ответов на них через Единый портал обеспечить администрирование личного кабинета Администрации города Сургута в подсистеме «Платформа обратной связи» Единого портала, предназначенной для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения.

3. Руководителям структурных подразделений, муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление» обеспечить ознакомление работников с настоящим распоряжением в течение месяца с момента

издания настоящего распоряжения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО».

4. Департаменту массовых коммуникаций и аналитики разместить настоящее распоряжение на официальном портале Администрации города: [www.admsurgut.ru](http://www.admsurgut.ru).

5. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» опубликовать (разместить) настоящее распоряжение в сетевом издании «Официальные документы Сургута»: [docsurgut.ru](http://docsurgut.ru).

6. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его издания.

7. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя Главы города, курирующего сферу обеспечения деятельности Главы города, Администрации города.

Глава города

А.С. Филатов