

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

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 27 » _____ 03 _____ 20 25

№ _____ 1801

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», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 12.05.2017 № 56 «О мерах реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», распоряжением Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28.10.2015 № 220-р «Об утверждении форм реестров и итоговых таблиц», Уставом муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, распоряжением Главы города от 29.12.2021 № 38 «О последовательности исполнения обязанностей Главы города высшими должностными лицами Администрации города в период его временного отсутствия», распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города», в целях совершенствования и обеспечения единого подхода к организации работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города, ее структурных подразделениях и муниципальных учреждениях:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях согласно приложению 1.

1.2. График личного приема граждан Главой города и высшими должностными лицами Администрации города согласно приложению 2.

1.3. График личного приема граждан руководителями структурных подразделений Администрации города согласно приложению 3.

2. Руководителям структурных подразделений Администрации города муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление» обеспечить ознакомление работников с порядком рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях, в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО».

3. Комитету информационной политики Администрации города:

- осуществлять на постоянной основе в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях;

- обнародовать (разместить) настоящее распоряжение на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru.

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

5. Признать утратившими силу распоряжения 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»;

- от 17.06.2022 № 1081 «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» и признании утратившими силу некоторых муниципальных правовых актов»;

- от 21.10.2022 № 2023 «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»;

- от 21.03.2023 № 823 «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»;

- от 29.01.2024 № 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».

6. Настоящее распоряжение вступает в силу с 30.03.2025.

7. Контроль за выполнением распоряжения оставляю за собой.

Приложение 1
к распоряжению
Администрации города
от 27.03.2025 № 1801

Порядок
рассмотрения обращений российских и иностранных граждан,
лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических
лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях
(далее – порядок)

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений, в том числе в электронном виде, российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в адрес Главы города, высших должностных лиц Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города (далее – обращения), осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, основные направления по повышению у заявителей уровня удовлетворенности работы с обращениями.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации города и ее структурных подразделениях осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 12.05.2017 № 56 «О мерах реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- сборником 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 учреждений и иных организациях, на которых возложено осуществление публично значимых функций (утвержден подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 20.09.2018 № 15);

- Уставом муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- распоряжением Администрации города от 31.01.2014 № 193 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города»;

- распоряжением Администрации города от 23.12.2024 № 8525 «О распределении отдельных полномочий Главы города между высшими должностными лицами Администрации города»;

- настоящим порядком.

3. Рассмотрение обращений граждан производится на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, применяемого для систематизации, обобщения и анализа обращений.

4. Порядок не распространяется на:

- отношения, регулируемые муниципальными правовыми актами по предоставлению муниципальных услуг;

- поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства;

- обращения юридических лиц, не являющихся объединениями граждан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

- обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- обращения и сообщения, поступившие через платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», рассмотрение которых осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» и муниципальными правовыми актами.

5. Сотрудники Администрации города, ее структурных подразделений и сотрудники муниципальных учреждений при рассмотрении обращений руководствуются настоящим порядком.

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

6.1. 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.

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. Заявитель (автор обращения) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан (в том числе объединение граждан, являющееся юридическим лицом), обратившийся (обратившиеся) в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Администрацию города, либо к должностному или уполномоченному лицу.

6.6. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), раздела «Виртуальная приемная» на официальном портале Администрации города, иной информационной системы либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ходе личного приема должностным лицом.

6.7. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

6.8. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного

самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

6.9. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

6.10. «Виртуальная приемная» – раздел для направления обращений граждан в адрес органов местного самоуправления, высших должностных лиц Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

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

6.12. Электронное обращение – документ, поступивший на официальный портал Администрации города в раздел «Виртуальная приемная», посредством Единого портала или иной информационной системы либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

6.13. 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.

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

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

6.16. 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.

6.17. 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.

6.18. Анонимное обращение – обращение, направленное в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

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

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

6.21. 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.

6.22. 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).

6.23. Уведомление – письмо на официальном бланке, адресованное заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, 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 о порядке 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.

6.24. 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.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой города, высшими должностными лицами Администрации города, руководителями структурных подразделений Администрации города.

8. Делопроизводство в системе ДЕЛО (регистрация обращения, регистрация и отправка ответа на обращение) и справочная работа по обращениям граждан, поступающим в адрес:

- Главы города и высших должностных лиц Администрации города, осуществляют специалисты отдела регистрации и контроля обращений граждан и организаций комитета информационной политики Администрации города (далее – специалисты отдела);

- руководителей структурных подразделений Администрации города – осуществляют специалисты муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление» (далее – специалисты учреждения), в случае их отсутствия – специалисты структурного подразделения Администрации города, ответственные за работу с обращениями граждан (далее – ответственные лица СПА).

9. Обращения, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом требований Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

Раздел II. Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан

1. Обращение, направленное в адрес Главы города, высшего должностного лица Администрации города, руководителя структурного подразделения Администрации города, в письменном виде может быть доставлено лично заявителем, через представителя, почтовым отправлением, в электронном виде через «Виртуальную приемную», с использованием Единого портала или иной информационной системы либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – информационная система), 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 или иную информационную систему.

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

Заявитель в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления либо

фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, в чей адрес направляется обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель в своем обращении в форме электронного документа в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

3. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), специалисты отдела, специалисты учреждения или ответственные лица СПА копируют и возвращают оригиналы документов лично заявителю.

4. Регистрация обращения осуществляется в течение трех дней со дня поступления в Администрацию города, ее структурные подразделения специалистами отдела, специалистами учреждения или ответственными лицами СПА.

Регистрация документа осуществляется в системе ДЕЛО. Номер документа присваивается сразу при открытии формы и резервируется до ее сохранения – если регистрация документа отменена, резерв номера снимается.

4.1. Специалисты отдела, специалисты учреждения и ответственные лица СПА при регистрации обращения в обязательном порядке:

- проверяют правильность адресования документа;
- данные заявителя (фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, в случае если в письменном обращении не указаны фамилия или адрес обращение рассматривается в соответствии с пунктом 5 настоящего раздела;

- наличие подписи и даты в письменных обращениях, в случае их отсутствия обращение регистрации не подлежит, о чем в устной форме сообщается заявителю;

- определяют суть обращения, тематику вопроса.

4.2. Заполняются реквизиты регистрационной карты:

- Ф.И.О. заявителя, адрес и дополнительные сведения, указанные заявителем в обращении. Если письмо подписывается двумя или более авторами, то регистрируется заявитель, указанный в обращении первым, или в адрес которого просят направить ответ, при необходимости добавляются остальные корреспонденты, устанавливается признак коллективного обращения;

- вид поступившего документа (предложение, заявление, жалоба и запрос);
- вид доставки (лично, почта, «Виртуальная приемная», СЭВ и др.);
- краткое содержание поступившего документа;
- тема и код вопроса в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;
- при перенаправлении обращения, а также в случае направления запроса по обращению, заполняются реквизиты сопроводительного письма и запроса;
- признак контрольности, при постановке документа на контроль необходимо указать контрольный срок;
- при поступлении повторного или аналогичного обращения создается связь с первоначальной карточкой обращения, определяется тип связи.

4.3. Обращения, поступившие неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению, регистрируются как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших в форме электронного документа или в письменной форме, либо их подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

В случае если неоднократное обращение, не содержащее новых доводов, поступило после рассмотрения предыдущего обращения, то заявителю направляется разъяснительный ответ с приложением копии ответа на предыдущее обращение.

5. Выявляются обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения. Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном законодательством порядке:

5.1. Анонимное обращение принимается, регистрируется и направляется на рассмотрение должностному лицу. По итогам рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит информацию о результатах рассмотрения анонимного обращения в адрес заявителя с указанием имеющихся контактных данных. В случае их отсутствия в графе адресата указывается «Аноним». Ответ регистрируется, но не подлежит отправке заявителю, документ снимается с контроля.

5.2. Анонимное обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации, рассмотрению и направлению с сопроводительным письмом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, регистрируется и в течение семи календарных дней со дня его регистрации возвращается заявителю, направившему обращение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. Обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, регистрируется, рассматривается в установ-

ленном законодательством порядке, заявителю направляется информация о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.5. Обращение, текст которого не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, а также обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи подлежит регистрации, но не подлежит рассмотрению в соответствии с компетенцией. Заявителю составляется и направляется письмо (уведомление) за подписью должностного лица об отказе в рассмотрении обращения и направлении ответа, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, специалистами отдела, специалистами учреждения или ответственными лицами СПА в течение семи календарных дней со дня регистрации отдельного обращения.

5.6. В случае поступления в Администрацию города и ее структурные подразделения обращения (заявления) о предоставлении муниципальной услуги способами, установленными административным регламентом предоставления данной услуги, исполнителем готовится заявителю информация, за подписью должностного лица, с разъяснением установленного порядка и способов подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги.

6. На зарегистрированном обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется универсальный штрих-код (штамп) с датой и номером входящего документа (при необходимости). В случае если место, предназначенное для штрих-кода (штампа), занято текстом письма, штрих-код (штамп) может быть поставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

7. На карточках обращений, поступивших в виде запроса из федеральных органов государственной власти, органов исполнительной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, проставляется штамп «Контроль».

В случае если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Особый контроль». Образцы штампов приводятся в приложении 1 к настоящему порядку.

Раздел III. О принятии решений о прекращении переписки с заявителем и безосновательности очередного обращения по конкретному вопросу

1. Принятие решения о безосновательности очередного обращения, дальнейшего рассмотрения обращения и прекращении переписки с заявителем необходимо в целях совершенствования работы и определения единого подхода к рассмотрению обращений граждан.

2. Специалисты отдела, специалисты учреждения, ответственные лица СПА, принимающие обращения заявителя, осуществляют проверку поставленного в обращении вопроса на повторность и неоднократность, а также наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

Повторное (неоднократное) обращение регистрируется в системе ДЕЛО, создается отметка о повторности обращения и связь с предыдущими обращениями заявителя, рассматривается должностным лицом и направляется исполнителю, ответственному за подготовку ответа.

Если в обращении содержатся новые вопросы, то заявителю необходимо сообщить, что переписка по определенному вопросу прекращена, а по новому вопросу заявителю составляется и направляется письменный ответ.

3. Если при неоднократном обращении отсутствуют новые доводы и обстоятельства, то исполнитель информирует должностное лицо о необходимости предупреждения заявителя о возможном прекращении переписки. Исполнитель составляет проект ответа с предупреждением о возможности прекращения переписки по форме согласно приложению 2 к настоящему порядку, передает должностному лицу для принятия решения и подписания ответа.

4. В случае неоднократного обращения более двух раз, не имеющего новых доводов или обстоятельств, исполнитель информирует должностное лицо о необходимости принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, приложив следующую информацию:

- суть первичного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, содержание данного ответа;
- суть повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, а также сведения о выполнении требования пункта 3 настоящего раздела;
- суть настоящего обращения, проект ответа (уведомления) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретным вопросам, форму ответа согласно приложению 3 к настоящему порядку.

5. Должностное лицо принимает решение и подписывает ответ (уведомление) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

6. Ответ (уведомление) о прекращении переписки регистрируется в системе ДЕЛО.

7. При поступлении обращения, по которому переписка была прекращена, исполнитель направляет заявителю письмо, в котором указывает о ранее принятом решении о прекращении переписки.

Раздел IV. «Виртуальная приемная»

1. Для направления обращения в электронном виде в адрес Главы города или высших должностных лиц через специальный раздел официального портала Администрации города «Виртуальная приемная» заявителю необходимо провести идентификацию и (или) аутентификацию, заполнить специальную форму следующего содержания на русском языке, размещенную на электронной странице «Виртуальной приемной»:

- должностное лицо, которому направляется обращение;
- фамилия;

- имя;
- отчество (при наличии);
- адрес электронной почты (для получения ответа);
- контактный телефон;
- соавтор (при необходимости);
- содержание обращения.

При необходимости заявитель прикрепляет электронный файл (документы, материалы) для рассмотрения обращения.

2. После регистрации в «Виртуальной приемной» заявитель получает присвоенный своему обращению идентификационный номер, обращение автоматически поступает в систему ДЕЛО.

3. Регистрация обращений, поступивших через «Виртуальную приемную», осуществляется специалистами отдела в течение трех дней со дня поступления обращения и направляется на рассмотрение должностному лицу в соответствии с действующим законодательством и настоящим порядком.

4. При регистрации обращения гражданина в автоматизированной информационной системе данные о регистрационном номере, дате регистрации и статусе обращения автоматически передаются в базу данных «Виртуальной приемной», в которой при помощи присвоенного идентификационного номера заявитель может просматривать статус своего обращения в процессе рассмотрения.

5. Ответ на обращение, поступившее через «Виртуальную приемную», направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Раздел V. Направление обращения на рассмотрение

1. Регистрация обращения, запроса по обращению, создание резолюции должностного лица, рассмотрение обращения, установка и перенос срока по обращению, регистрация ответа (проекта ответа) осуществляется в системе ДЕЛО.

2. При регистрации обращения (запроса) документ автоматически поступает на рассмотрение должностному лицу для определения в течение двух рабочих дней основного исполнителя, ответственного за его рассмотрение и подготовку ответа (проекта ответа).

3. В случае если обращение, по мнению основного исполнителя, направлено не по компетенции, то исполнитель не позднее пяти рабочих дней со дня регистрации обращения направляет посредством системы ДЕЛО письменное обоснование (служебная записка) с указанием причин возврата в адрес должностного лица для определения исполнителя согласно компетенции.

4. Подготовка ответа на обращение, подписанное несколькими исполнителями, осуществляет основной исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее пяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, установленного в системе ДЕЛО, обязаны представить основному исполнителю информацию по обращению и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

5. В случае рассмотрения обращения, поступившего в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, основной исполнитель обеспечивает письменное информирование переадресовавшего органа о результатах рассмотрения путем подготовки сопроводительного письма с приложением копии ответа заявителю.

6. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 раздела V настоящего порядка, невозможно направить жалобу на рассмотрение, то она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Раздел VI. Сроки рассмотрения письменных, обращений, направленных в электронном виде, запросов

1. Обращение гражданина, поступившее в адрес должностного лица Администрации города, в соответствии с его компетенцией рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

2. В установленный пунктом 1 настоящего раздела срок рассмотрения входит время на резолюцию должностного лица, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование (визирование), подписание и направление ответа заявителю. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

3. В системе ДЕЛО устанавливается первоначальный срок рассмотрения обращения – 14 календарных дней со дня регистрации для подготовки проекта ответа основному исполнителю. При необходимости первоначальный срок подлежит переносу не позднее срока, указанного в пункте 1 настоящего раздела.

4. Должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

5. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

6. Запрос по обращению гражданина подлежит обязательному объективному и всестороннему рассмотрению. Ответ с предоставлением запрашиваемых документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направляется в срок, указанный в запросе. В случае отсутствия срока предоставления информации, ответ направляется не позднее 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

В случае поступления запроса с незамедлительным или кратчайшим сроком предоставления информации ответ направляется в течение пяти рабочих дней со дня регистрации запроса.

В случае если окончание срока приходится на нерабочий день, то окончательным днем срока устанавливается последний рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

7. Поступившее письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти календарных дней со дня регистрации в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Сургуту и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением установленных законом случаев.

Сопроводительное письмо подписывается должностным лицом Администрации города, курирующим данную сферу деятельности.

8. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, обращение в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам или руководителям организаций, учреждений, предприятий с обязательным уведомлением заявителя о перенаправлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Запросы, направленные в адрес Администрации города и ее структурных подразделений, не подлежат перенаправлению по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

В случае если вопрос, указанный в запросе по обращению заявителя, не входит в компетенцию Администрации города или должностного лица, то исполнитель составляет ответ (проект ответа) в тот орган или тому должностному лицу, которое направило запрос, с соответствующими разъяснениями об отсутствии запрошенных для обращения документов, материалов и информации, в течение 15 календарных дней или в возможно короткие сроки.

Раздел VII. Продление срока рассмотрения обращений

1. В исключительных случаях для решения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения.

3. Основным исполнителем не менее чем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения готовится проект ответа (уведомление о продлении) с указанием причин продления срока рассмотрения обращения. Уведомление подписывается должностным лицом. Регистрацию и направление уведомления осуществляют специалисты отдела, специалисты учреждения, ответственные лица СПА.

4. При необходимости продления контрольного срока запроса, основной исполнитель письменно согласовывает продление с органом, направившим запрос.

Раздел VIII. Рассмотрение обращения, подготовка и оформление ответа заявителю

1. Исполнитель при рассмотрении обращения обязан:

- внимательно разобраться по существу заданного вопроса, осуществить проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости затребовать необходимые документы, направить специалистов на места для проверки, принять иные меры для объективного и всестороннего рассмотрения поставленных в обращении вопросов;

- принимать обоснованные решения по обращению заявителя, обеспечить своевременное и правильное исполнение этих решений;

- систематически анализировать обращения с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц;

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

2. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

При направлении запроса о предоставлении информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения у иных юридических и физических лиц не допускается приложение обращения гражданина.

3. Ответ на запрос в адрес руководителей государственной власти и Думы города Сургута подписывает Глава города, в случае его отсутствия – исполняющий обязанности Главы города, предварительно согласованный с высшим должностным лицом, по направлению деятельности.

4. Ответы на обращения, поступившие в Администрацию города и содержащие жалобу на решение или действие (бездействие) должностного лица Администрации города, подписывает Глава города, в его отсутствие – должностное лицо, его замещающее.

5. Проект ответа на обращение (уведомление о перенаправлении обращения по компетенции, ответ на запрос), поступившее на имя Главы

города, высшего должностного лица, готовит основной исполнитель за подписью высшего должностного лица Администрации города в курируемой сфере на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации города.

Регистрацию и направление ответа осуществляют специалисты отдела.

6. Проект ответа на обращение (уведомление о перенаправлении обращения по компетенции, ответ на запрос), поступившее на имя руководителя структурного подразделения, готовит основной исполнитель за подписью руководителя структурного подразделения, заместителя руководителя структурного подразделения или ответственного лица, исполняющего обязанности руководителя структурного подразделения.

Регистрацию и направление ответа осуществляют специалисты учреждения, в случае их отсутствия ответственные лица СПА.

7. Удаление проекта ответа допускается в случае, если проект не был согласован ни одним из списка визирующих. В случае если проект возвращен на доработку исполнитель создает новую версию проекта ответа в Деле.

8. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, или заявителю, в адрес которого просят направить ответ. В ответе на коллективное обращение в реквизите «Адресат» указывается формулировка: (Для уведомления/информирования остальных заявителей).

9. 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.

10. Проект ответа регистрируется в системе ДЕЛО. Основной исполнитель создает связанный проект документа, выбирает соответствующую группу документов и необходимый тип связи:

- «ответ на обращение». Выбирается для регистрации ответа гражданину;

- «ответ на запрос/перенаправление по обращению». Выбирается для регистрации ответа на запрос по обращению гражданина и регистрации сопроводительного письма для перенаправления в государственные органы и органы местного самоуправления по компетенции и в случае информирования о результатах рассмотрения обращения;

- «информация к ЛП». Выбирается при регистрации информации к личному приему в адрес Главы города и высших должностных лиц Администрации города;

- «внутренняя переписка по обращению». Выбирается при регистрации внутренней переписки между структурными подразделениями Администрации города при направлении информации для подготовки сводного ответа.

11. Запросы по обращению в сторонние организации, а также ответы на запросы от сторонних организаций регистрируются в основном делопроизводстве через входящее, исходящее письмо и связываются с обращением гражданина типом связи «Входящий/Исходящий».

Основной исполнитель заполняет все необходимые реквизиты добавляет визирующих и подписывающих.

При подготовке проекта ответа за подписью Главы города и высших должностных лиц, в список визирующих необходимо включать специалистов учреждения, ответственных лиц СПА, руководителя структурного подразделения Администрации города, специалистов отдела и иных заинтересованных лиц.

12. При подготовке проекта ответа за подписью руководителя структурного подразделения, в список визирующих необходимо включать специалистов учреждения, начальника отдела, начальника управления, курирующего заместителя директора и иных заинтересованных лиц.

13. Специалисты отдела, специалисты учреждения, ответственные лица СПА осуществляют проверку качества оформления проектов ответов, за подписью должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, на предмет их соответствия правилам и нормам делопроизводства.

14. Ответы, подготовленные с нарушением требований настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в Администрации города, возвращаются специалистами отдела, специалистами учреждения, ответственными лицами СПА исполнителю для доработки.

15. 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.

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.

16. При регистрации ответа в системе ДЕЛО специалистами отдела, специалистами учреждения, ответственными лицами СПА выбирается статус рассмотрения вопроса, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан:

- «Рассмотрено. Разъяснено»;
- «Рассмотрено. Поддержано»;
- «Рассмотрено. Не поддержано»;

- «Рассмотрение продлено».

17. На обращение, поступившее в Администрацию города и ее структурные подразделения, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном портале Администрации города.

Заявителю, направившему обращение, в течение семи календарных дней сообщается адрес официального портала Администрации города, на котором размещен ответ.

18. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

19. В соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации города ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

19.1. «Адресат». В реквизите «Адресат» указывается фамилия, инициалы заявителя и адрес:

- почтовый (в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи), при поступлении письменного обращения;
- адрес электронной почты, при поступлении электронного обращения;
- почтовый адрес и адрес электронной почты, при поступлении обращения с указанием двух адресов в своем обращении.

19.2. «Текст ответа»:

- обращение к заявителю по имени и отчеству (последнее – при наличии);
- текст письма, в котором необходимо указывать орган, в который поступило обращение, орган от которого было направлено обращение, дату поступления (регистрации) и вопрос на который дается ответ заявителю. Рекомендуются текст начинать фразой:

«В ответ на Ваше обращение, поступившее в адрес Администрации города Сургута из аппарата Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры 00.00.0000 по вопросу...» или «В соответствии с Вашим обращением, поступившим в адрес Администрации города 00.00.0000 по вопросу...».

19.3. «Подпись»: полное наименование должности, инициалы (имя, отчество), фамилия, подпись Главы города, в случае его отсутствия – исполняющего обязанности Главы города, высших должностных лиц Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города.

19.4. «Отметка об исполнителе»: фамилия, имя, отчество (полностью), должность (полностью), номер служебного телефона с указанием кода города. В случае подготовки ответа несколькими исполнителями первым указывается основной исполнитель, подготовивший сводный ответ (проект ответа).

19.5. «Регистрационный номер и дата».

20. 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 непосредственный исполнитель документа и руководитель структурного подразделения Администрации города.

Раздел IX. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан проводится Главой города, высшими должностными лицами Администрации города, руководителями структурных подразделений Администрации города в соответствии с утвержденными графиками личного приема граждан.

Глава города проводит личный прием граждан по вопросам в своей компетенции согласно статье 34 Устава города, по вопросам обжалования решений, действий (бездействия) высших должностных лиц Администрации города, а также в случае, если гражданин не удовлетворен результатами личного приема у высшего должностного лица Администрации города.

Высшие должностные лица Администрации города проводят личный прием граждан в пределах своей компетенции, а также по вопросам, относящимся к компетенции курируемых ими структурных подразделений Администрации города, в соответствии с распределением обязанностей по ведению личного приема граждан между высшими должностными лицами Администрации города согласно приложению 14 к настоящему порядку.

Руководители структурных подразделений Администрации города проводят личный прием граждан в пределах своей компетенции.

2. График личного приема граждан (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных для приема днях и часах) доводится до сведения посетителей через официальный портал Администрации города.

Актуальную информацию по личным приемам Главы города и высших должностных лиц направляют специалисты отдела для размещения на официальном портале Администрации города.

Актуальную информацию по личным приемам руководителями структурных подразделений направляют специалисты учреждения, ответственные, лица СПА для размещения на официальном портале Администрации города.

3. Личный прием граждан в Администрации города и ее структурных подразделениях может проводиться в режиме видео-конференц-связи, аудио-связи и иных видов связи.

4. Подключение и настройку информационной системы видео-конференц-связи и иных видов связи осуществляют специалисты муниципального казённого учреждения «Управление информационных технологий и связи города Сургута».

5. Консультацию по вопросам записи граждан на личный прием Главы города, высших должностных лиц Администрации города в соответствии с положениями пункта 1 раздела IX настоящего порядка осуществляют специалисты отдела.

6. Гражданин, заявившийся на личный прием, вправе изложить суть обращения в письменной форме до личного приема и предоставить обращение, а также дополнительные материалы и документы лично, почтовым отправлением или в электронном виде.

7. Согласование даты и времени личного приема Главы города, и высших должностных лиц города осуществляют помощники, в период их отсутствия секретари. Дату и время личного приема определяет Глава города, высшие должностные лица.

8. Согласование даты и времени личного приема руководителей структурных подразделений Администрации города осуществляют ответственные лица структурных подразделений. Дату и время личного приема определяет руководитель структурного подразделения.

9. Информацию к личному приему Главы города и высших должностных лиц, по существу поставленных в обращении вопросов, подготавливают специалисты структурных подразделений на официальном бланке согласно приложению 5 к настоящему порядку, за подписью руководителя структурного подразделения в течении семи календарных дней со дня регистрации письменного обращения. Информация подлежит регистрации в системе ДЕЛО.

В случае рассмотрения обращения двумя и более исполнителями сводную информацию к личному приему готовит основной исполнитель, указанный в резолюции первым.

10. На каждого гражданина, обратившегося для записи на личный прием, специалистом отдела, ответственным лицом структурного подразделения заполняется карточка личного приема по форме согласно приложению 4 к настоящему порядку.

Информация, изложенная заявителем в письменной форме по существу поставленных вопросов, прикладывается к карточке личного приема.

11. Организацию личного приема Главы города, высших должностных лиц Администрации города осуществляют специалисты отдела совместно с помощниками должностных лиц. В структурном подразделении Администрации города организацию личного приема руководителя осуществляет ответственное лицо структурного подразделения.

12. В случае отсутствия возможности проведения личного приема должностными лицами по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск, обучение, выездные мероприятия) личный прием переносится на ближайший день приема.

Помощник должностного лица, ответственное лицо структурного подразделения в обязательном порядке своевременно уведомляет гражданина о дате личного приема, переносе даты приема (устно по телефону).

13. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

14. Содержание устного обращения, заявленное в ходе личного приема, заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема должностным лицом и гражданином собственноручно ставится подпись о согласии и дата. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, гражданину разъясняется куда и в каком порядке следует обратиться.

15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим порядком.

16. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

17. На личном приеме присутствует гражданин, записанный на прием. Присутствие иных граждан согласовывается с должностным лицом, проводящим личный прием.

От имени трудовых коллективов, иных трудовых коллективов, членов одной семьи на личном приеме присутствует их уполномоченный представитель.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личном приеме могут присутствовать должностные лица, руководители структурных подразделений Администрации города, у которых ранее были на личном приеме записавшиеся граждане. Приглашение должностных лиц и руководителей структурных подразделений на личный прием гражданина осуществляют помощники должностных лиц.

При необходимости и с уведомлением заявителя в ходе личного приема могут использоваться технические средства аудио- и видео протоколирования.

Поскольку право на использование заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», решение о проведении заявителем аудио- и (или) видеозаписи принимает должностное лицо, осуществляющее прием.

18. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

19. По результатам личного приема специалистами отдела, ответственными лицами структурных подразделений вносится соответствующая информация в систему ДЕЛО:

- карта личного приема;
- дата личного приема;
- Ф.И.О. должностного лица, проводившего личный прием;
- поручения по итогам личного приема.

Раздел X. Контроль рассмотрения обращений

1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Главы города, высших должностных лиц Администрации города, осуществляют специалисты отдела в системе ДЕЛО.

Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес руководителей структурных подразделений Администрации города, осуществляют специалисты учреждения, ответственные лица СПА в системе ДЕЛО.

2. Контроль за подготовкой качественного, объективного и всестороннего ответа на обращение, поступившее в адрес Главы города и высших должностных лиц осуществляют помощники высших должностных лиц в системе Дело (до подписания документов руководителем).

Раздел XI. Систематизация и анализ обращений

Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей производятся по итогам рассмотрения обращений с учетом:

1. Формы ответа заявителю:

- в письменной форме;
- в форме электронного документа;
- в устной форме.

2. Характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

- «разъяснено»;
- «не поддержано»;
- «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты».

3. Сроков рассмотрения обращений:

- рассмотрено в установленные сроки;
- рассмотрено с нарушением сроков;
- срок продлен.

4. Должности лица, подписавшего ответ:

- Глава города;
- высшие должностные лица Администрации города;
- руководители структурных подразделений Администрации города.

5. Информации заявителя об итогах рассмотрения обращения, полученной в ходе оценки результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении: «согласен»; «не согласен»; «частично согласен».

6. Принятия мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей:

- привлечены к ответственности;
- не привлечены к ответственности.

7. Анализ обращений граждан, поступающих Главе города, высшим должностным лицам Администрации города и руководителям структурных подразделений 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 граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

8. Для анализа обращений специалисты отдела, специалисты учреждения ведут реестры и итоговые таблицы:

- оценки Администрации города и ее структурных подразделений результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов (заявителей) обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах согласно приложениям 6, 7 к настоящему порядку;

- оценки эффективности деятельности Администрации города и ее структурных подразделений на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, согласно приложениям 8, 9 к настоящему порядку;

- оценки эффективности деятельности Администрации города и ее структурных подразделений на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, согласно приложениям 10, 11 к настоящему порядку.

9. Специалисты учреждения, ответственные лица СПА представляют в комитет информационной политики (далее – КИП) ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, сведения согласно приложениям 6, 8, 13 к настоящему порядку.

10. Ответственные лица структурных подразделений, осуществляющие организацию личного приема руководителя, ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, представляют в КИП информацию согласно приложению 12 к настоящему порядку.

11. Специалисты отдела ежеквартально представляют в Аппарат Губернатора, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры реестры, итоговые таблицы, а также анализ рассмотренных обращений, поступивших в Администрацию города и ее структурные подразделения, путем размещения данных посредством территориальной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры).

12. Специалисты отдела ежемесячно не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляют в Администрацию Президента

Российской Федерации информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, поступившим в адрес Главы города и высших должностных лиц, путем загрузки в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» в закрытую часть на портал ССТУ.РФ, посредством специализированного программного обеспечения автоматизированного рабочего места единой сети обращений граждан (далее – АРМ ЕС ОГ).

13. Специалисты учреждения, ответственные лица СПА ежемесячно не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляют в Администрацию Президента Российской Федерации информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, поступившим в адрес руководителей структурных подразделений путем загрузки в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» в закрытую часть на портал ССТУ.РФ» посредством АРМ ЕС ОГ.

Специалисты учреждения, ответственные лица СПА ежемесячно не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляют информацию о загрузке обращений на портале ССТУ.РФ сопроводительным письмом в КИП.

Раздел XII. Ответственность

1. Лица, нарушившие требования 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 лица, работающего 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 утрате исполнителем письменных обращений, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава города.

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

Раздел XIII. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

1. Со дня регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении заявителя или по телефону является информирование заявителя по существу обращения в устной форме.

Раздел XIV. Меры по выявлению и устранению причин, послуживших основанием обращений граждан

1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращений, обязано проводить анализ вопросов, поднимаемых в обращениях, касающихся действий (бездействий) должностных лиц Администрации города, с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя.

2. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, дает оценку на предмет наличия неправомерных действий (бездействий) должностных лиц Администрации города либо ненадлежащее исполнение ими своих должностных обязанностей, послуживших основанием для обращения.

3. Факт наличия признаков неправомерных действий (бездействий) должностных лиц Администрации города является основанием для проведения заседания комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в Администрации города в отношении должностного лица, допустившего нарушения.

Раздел XV. Критерии оценки ответов органов местного самоуправления и должностных лиц на обращения

1. Критерии оценки ответов должностных лиц Администрации города на обращения граждан разработаны с целью дальнейшего совершенствования рассмотрения обращений.

2. Для оценки ответов на обращения специалисты отдела, специалисты учреждения и ответственные лица СПА осуществляют:

- контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения;
- проверку ответа на наличие необходимых реквизитов;
- оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения («поддержано», «не поддержано», «разъяснено»);
- анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы – «поддержано»;

- анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления – «разъяснено».

Раздел XVI. Мнение заявителей о результатах рассмотрения их обращений

1. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, по принятому решению («разъяснено», «не поддержано», «поддержано», в том числе «меры приняты») заявителем может быть дана одна из следующих оценок:

- «согласен» с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;

- «не согласен» с решением по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении.

2. Оценка заявителем обращения результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении и принятых по нему мер определяется:

- в очередном обращении заявителя;

- посредством телефонной связи, позвонив специалистам отдела, специалистам учреждения, ответственным лицам СПА, исполнителю.

3. Мнение заявителя (при наличии) о результатах рассмотрения обращения, не подлежит регистрации, приобщается к регистрационной карточке обращения в системе ДЕЛЮ, с последующим информированием основного исполнителя.

Приложение 1
к порядку рассмотрения
обращений российских
и иностранных граждан,
лиц без гражданства,
объединений граждан,
в том числе юридических
лиц, в Администрации
города и ее структурных
подразделениях

Образцы

ШтампЫ

Контроль

Контроль

Срок до _____

Особый контроль

Срок до _____

Приложение 2
к порядку рассмотрения
обращений российских
и иностранных граждан,
лиц без гражданства,
объединений граждан,
в том числе юридических
лиц, в Администрации
города и ее структурных
подразделениях

Образец

Проект ответа
с предупреждением о возможности
прекращения переписки с заявителем

«Ваше обращение на имя/ в адрес, в котором Вы (указать суть обращения), рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы)).

Дополнительно информируем, что по вопросу(ам): (указывается содержание вопроса(ов) Вам дд.мм.гггг № 000000, давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, в данном обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомляем, что в дальнейшем, в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам)».

Приложение 3
к порядку рассмотрения
обращений российских
и иностранных граждан,
лиц без гражданства,
объединений граждан,
в том числе юридических
лиц, в Администрации
города и ее структурных
подразделениях

Образец

Проект ответа
о прекращении переписки с заявителем
по конкретным вопросам

«Ваше обращение, поступившее на имя/ в адрес, рассмотрено.
(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы)).

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов) прекращается».

Приложение 4
к порядку рассмотрения
обращений российских
и иностранных граждан,
лиц без гражданства,
объединений граждан,
в том числе юридических
лиц, в Администрации
города и ее структурных
подразделениях

Форма

Карточка
личного приема

КАРТОЧКА личного приема граждан	
№:	
Дата:	
Время:	
Содержание заявления:	Фамилия, имя, отчество: Место жительства: Контактные данные: Фамилия, имя и отчество должностного лица, ведущего прием: _____ _____ _____ _____
Результат рассмотрения:	
_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу, поставленных в обращении вопросов: _____ <div style="text-align: right;">(подпись заявителя)</div>	
со слов заявителя письменный ответ не требуется _____ <div style="text-align: right;">(подпись должностного лица, проводившего прием)</div>	

Приложение 5
к порядку рассмотрения
обращений российских
и иностранных граждан,
лиц без гражданства,
объединений граждан,
в том числе юридических
лиц, в Администрации
города и ее структурных
подразделениях

Информация
к личному приему

1. Информация о заявителе (в данном разделе указать Ф.И.О. (полностью), адресные данные, телефон, льготную категорию (при наличии), сведения об условиях проживания (при необходимости).
2. Содержание обращения (в данном разделе обозначить суть каждого вопроса).
3. Информация о предыдущих обращениях и направленных ответах заявителю (в данном разделе указать реквизиты документов, если заявитель ранее обращался в структурное подразделение Администрации города).
4. Обращение предварительно рассмотрено (в данном разделе основной исполнитель указывает наименование структурных подразделений Администрации города, являющихся соисполнителями при подготовке информации).
5. Варианты решения вопросов, заявленных в обращении (данный раздел заполняется структурным подразделением Администрации города, являющимся основным исполнителем (с учетом представленной информации соисполнителей, по каждому вопросу отдельно).
6. Правовая основа (позиция) по существу поставленных в обращении вопросов (данный раздел заполняется структурным подразделением Администрации города, являющимся основным исполнителем (с учетом представленной информации соисполнителей, по каждому вопросу отдельно).

Руководитель
структурного подразделения
Администрации города

инициалы, фамилия

Приложение 6
к порядку рассмотрения
обращений российских
и иностранных граждан,
лиц без гражданства,
объединений граждан,
в том числе юридических
лиц, в Администрации города
и ее структурных подразделениях

Реестр
оценки Администрацией города Сургута и ее структурных подразделений результатов
рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений (заявителей)
о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах
с «__» _____20__ г. по «__» _____20__ г. *

Наименование территории (муниципальное образование автономного округа, иные субъекты Российской Федерации, иные государства, невозможно установить), откуда поступило обращение	Решение по обращению	Наименование органа, рассматривающего обращение по вопросам, входящим в его компетенцию	Количество положительных оценок в адрес органа, рассматривающего обращение	Общее количество обращений, рассматриваемых органом	Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях, рассматриваемых органом	Количество граждан, заинтересованных в решении вопроса	Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях																													
							«Поддержано»						в том числе «меры приняты»				«Не поддержано»				«Разъяснено»															количество вопросов, содержащихся в обращениях, находящихся на рассмотрении
							по оценке органа, рассматривающего обращение	по оценке автора		в том числе с дополнительными мерами контроля			по оценке органа, рассматривающего обращение	по оценке автора		в том числе с дополнитель- ными мерами контроля		по оценке органа, рассматривающего обращение	по оценке органа, в чей адрес поступило обращение		с применением дополнительных мер контроля	по оценке органа, рассматривающего обращение	по оценке органа, в чей адрес поступило обращение		в том числе с применением дополнительных мер контроля											
								всего вопросов, на которые получена оценка авторов обращений	в том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой органа	«До принятия мер»	с учетом мнения автора обращения по принятому решению	в том числе с положительной оценкой автора		всего вопросов, на которые получена оценка авторов обращений	в том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой органа	с учетом мнения автора обращения по принятому решению	в том числе с положительной оценкой автора обращения		всего вопросов с оценкой органа, в чей адрес поступило обращение	в том числе с оценкой органа, несовпадающей с оценкой иного органа, рассматривающего обращение			с применением дополнительных мер контроля	по оценке органа, рассматривающего обращение	всего вопросов с оценкой органа, в чей адрес поступило обращение	в том числе с оценкой органа, несовпадающей с оценкой иного органа, рассматривающего обращение	«До выполнения рекомендаций»	«До принятия решения»	«До принятия мер»	«С учетом мнения автора обращения»	в том числе с положительной оценкой автора обращения					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
	Рассмотрено по компетенции																																			
	Рассмотрено с запросом документов и материалов																																			
	Направлено по компетенции																																			
	в том числе с запросом результатов рассмотрения																																			

Примечание: * – отчетный период (квартал).

Приложение 7
к порядку рассмотрения обращений российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в Администрации города и ее структурных
подразделениях

Реестр
оценки эффективности деятельности Администрации города Сургута и ее структурных подразделений
(на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц)
с «___»_____ 20___ г. по «___»_____ 20___ г.

Раздел 1.	Раздел 2.										Раздел 3.																												
Наименование органа государственной власти автономного округа	Информация о возможных нарушениях порядка рассмотрения обращений										Дополнительные меры контроля по результатам рассмотрения обращений:																												
											подраздел 3.1.										подраздел 3.2.																		
	Контрольные мероприятия по правоприменительной практике федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»										Выезды мобильной приемной органа государственной власти автономного округа																												
	3.2.1. Оперативные в целях выявления недостатков и подготовки предложений										выявлены недостатки										даны предложения																		
	Сравнение активности населения соответствующей территории по вопросам работы с обращениями граждан в сопоставимые периоды до проведения контрольного мероприятия и после исполнения Плана* на 10 тысяч населения																																						
подраздел 2.1. Количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение											подраздел 2.2. По виду вопроса - «жалоба»	подраздел 2.3. Предоставление запрошенных органом государственной власти автономного округа документов и материалов								выявлены недостатки					даны предложения					выявлены недостатки					даны предложения				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40

Продолжение реестра

Раздел 3.																																		
Дополнительные меры контроля по результатам рассмотрения обращений:																																		
3.2.2. Плановые в целях принятия мер по решению вопросов, содержащихся в обращениях									подраздел 3.3. Личные приемы граждан должностными лицами органов государственной власти автономного округа, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, в целях принятия мер по решению вопросов																									
41	Количество данных поручений	Количество мероприятий, направленных на реализацию данных поручений	43	Количество поручений, исполненных в срок	44	Количество поручений, исполненных с нарушением срока	45	Количество поручений, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена	46	Количество поручений, по которым срок продлен	47	Количество поручений, по которым срок не наступил	48	Степень удовлетворенности заявителя (удовлетворен; удовлетворен, высказана положительная оценка - благодарность; не удовлетворен)	49	Количество населения, в интересах которого реализовано данное поручение	50	Количество данных поручений	51	Количество мероприятий, направленных на реализацию данных поручений	52	Количество поручений, исполненных в срок	53	Количество поручений, исполненных с нарушением срока	54	Количество поручений, по которым при наступлении срока исполнения информация не представлена	55	Количество поручений, по которым срок продлен	56	Количество поручений, по которым срок не наступил	57	Степень удовлетворенности заявителя (удовлетворен; удовлетворен, высказана положительная оценка - благодарность; не удовлетворен)	58	Количество населения, в интересах которого реализовано данное поручение

Примечание: ** - План устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольных мероприятий.

Приложение 8
к порядку рассмотрения обращений российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации
города и ее структурных подразделениях

Реестр
оценки эффективности деятельности Администрации города Сургута и ее структурных подразделений на основе анализа количества и характера вопросов,
содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц
с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Код и наименование вопроса в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений		Наименование территории (муниципальное образование автономного округа, иные субъекты РФ, иные государства, невозможно установить), откуда поступило обращение	Наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение данного вопроса, либо в который поступил данный вопрос	Фактические показатели за исследуемый период			Фактические показатели за аналогичный период прошлого года			Изменение количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию	Изменение доли данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего	Фактические показатели за аналогичный период позпрошлого года			Изменение количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган	Изменение доли данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в компетенцию соответствующего органа, либо поступивших в соответствующий орган	Фактические показатели до управляющего воздействия за предыдущий период		Управляющее воздействие			Фактические показатели после управляющего воздействия			
1 код	1 наименование			2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
				количество данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган	доля данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступивших в соответствующий орган	рейтинг доли данного вопроса, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступивших в соответствующий орган	количество данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган	доля данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступивших в соответствующий орган	рейтинг доли данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступивших в соответствующий орган	соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года	соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года	количество данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган	доля данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступивших в соответствующий орган	рейтинг доли данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в общем количестве вопросов, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступивших в соответствующий орган	количество данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период позпрошлого года	доля данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период позпрошлого года	доля в общем количестве вопросов, поступивших из всех муниципальных образований автономного округа/ [изменение относительно среднего по автономному округу показателя]	активность населения/ [изменение относительно среднего по автономному округу показателя]	дата начала реализации управляющего воздействия	уровень управляющего воздействия	наименование органа	доля в общем количестве вопросов/ [изменение относительно среднего по автономному округу показателя]	активность населения/ [изменение относительно среднего по автономному округу показателя]		
1 код	1 наименование	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		

Продолжение реестра

Сравнение значения изменения количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, после управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года со значением изменения количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года	Сравнение значения изменения количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период позапрошлого года	Сравнение значения изменения доли количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года	Сравнение значения изменения доли количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период позапрошлого года	Оценка результатов управляющего воздействия			Корректирующее управляющее воздействие			Сравнение значения изменения количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года	Сравнение значения изменения количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года	Сравнение значения изменения доли количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года	Сравнение значения изменения доли количества данного вопроса, решение которого входит в компетенцию соответствующего органа, либо поступившего в соответствующий орган, в исследуемом периоде относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года	Прогноз			Фактические показатели после корректирующего управляющего воздействия		Оценка результатов корректирующего управляющего воздействия		
				по количеству	по доле	по активности	дата начала реализации корректирующего управляющего воздействия	уровень корректирующего управляющего воздействия	наименование органа					прогнозный период (квартал)	доля в общем количестве вопросов/ [изменение относительно среднего по автономному округу показателя]	активность населения/ [изменение относительно среднего по автономному округу показателя]	доля в общем количестве вопросов/ [изменение относительно среднего по автономному округу показателя]	активность населения/ [изменение относительно среднего по автономному округу показателя]	по количеству	по доле	по активности
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45

Итоговая таблица

Сравнение доли рассмотренных иным органом вопросов, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях и направленных в указанный иной орган, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в указанном органе, с соответствующим показателем по всем иным органам																										
«Поддержано»																										
в том числе «Меры приняты»																										
«Не поддержано»																										
«Разъяснено»																										
Сравнение доли рассмотренных иным органом вопросов, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях и направленных в указанный иной орган, или по которым запрошены необходимые для их рассмотрения документы и материалы в указанном органе, с соответствующим показателем по всем иным органам																										
Количество граждан, заинтересованных в решении вопросов, содержащихся в обращениях																										
по оценке органа, рассматривающего обращение																										
по оценке автора																										
в том числе с дополнительными мерами контроля																										
по оценке автора																										
в том числе с положительной оценкой автора обращения																										
по оценке органа, рассматривающего обращение																										
количество вопросов, на которые получена оценка авторов обращений																										
в том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой органа																										
«С учетом мнения автора обращения по принятию решению»																										
в том числе с положительной оценкой автора обращения																										
по оценке органа, рассматривающего обращение																										
количество вопросов, на которые получена оценка авторов обращений																										
в том числе оценка автора обращения, несовпадающая с оценкой иного органа, рассматривающего обращение																										
с применением дополнительных мер контроля																										
по оценке органа, рассматривающего обращение																										
по оценке органа, в чей адрес поступило обращение																										
в том числе с оценкой органа, несовпадающей с оценкой иного органа, рассматривающего обращение																										
«До выполнения рекомендаций»																										
«До принятия решения»																										
«До принятия мер»																										
«С учетом мнения автора обращения»																										
в том числе с положительной оценкой автора обращения																										

Приложение 10

к порядку рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города и ее структурных подразделениях

Итоговая таблица

оценки эффективности деятельности Администрации города Сургута и ее структурных подразделений на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Наименование органа государственной власти автономного округа	Информация о возможных нарушениях порядка рассмотрения обращений										Контрольные мероприятия по правоприменительной практике федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»																	
	сравнение доли рассмотренных органом государственной власти автономного округа обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение, в общем количестве обращений, направленных в данный орган государственной власти автономного округа, в компетенцию которого входит решение вопросов, содержащихся в данных обращениях, с соответствующим показателем по всем органам государственной власти автономного округа	сравнение активности населения с соответствующим показателем по всем исполнительным органам государственной власти автономного округа на 10 000 населения		сравнение с соответствующим показателем по всем органам государственной власти автономного округа доли, в общем количестве запрошенных документов и материалов, представленных с							выявлены недостатки						даны предложения						сравнение активности населения автономного округа по вопросам работы с обращениями граждан в сопоставимые периоды до проведения контрольного мероприятия и после исполнения Плана* на 10 тысяч населения					
		по общему количеству содержащихся в обращении вопросов	по виду вопроса «жалоба»	по количеству типа вида вопроса - «жалоба на действия (бездействие) должностных лиц»	нарушением срока	нарушением сроков после напоминания	нарушением сроков после просьбы исполнителя	количество	процент	сравнение с соответствующим показателем по всем органам государственной власти автономного округа доли				количество	процент	сравнение с соответствующим показателем по всем органам государственной власти автономного округа доли												
										документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения	документов и материалов по результатам рассмотрения	документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения	документов и материалов по результатам рассмотрения			количества мероприятий Плана*, исполненных в срок	количества мероприятий Плана*, исполненных с нарушением срока	количества мероприятий Плана*, по которым срок продлен	количества мероприятий Плана*, по которым срок не наступил	данных предложений	устранения недостатков за счет выполнения соответствующего количества пунктов Плана*	количества мероприятий Плана*, исполненных в срок		количества мероприятий Плана*, исполненных с нарушением срока	количества мероприятий Плана*, по которым срок продлен	количества мероприятий Плана*, по которым срок не наступил		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
Дополнительные меры контроля по результатам рассмотрения обращений																												
выезды мобильной приемной органа государственной власти автономного округа														личные приемы граждан должностными лицами органов государственной власти автономного округа, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, в целях принятия мер по решению вопросов														
оперативные в целях выявления недостатков и подготовки предложений																									плановые в целях принятия мер по решению вопросов, содержащихся в обращениях			
выявлены недостатки						даны предложения						сравнение активности населения соответствующей территории по вопросам работы с обращениями граждан в сопоставимые периоды до проведения оперативного выезда мобильной приемной и после исполнения Плана* на 10 тысяч населения	количество	процент	сравнение с соответствующим показателем по всем органам государственной власти автономного округа доли				Количество населения, в интересах которого реализовано данное поручение	количество	процент	сравнение с соответствующим показателем по всем органам государственной власти автономного округа доли				Количество населения, в интересах которого реализовано данное поручение		
количество	процент	сравнение с соответствующим показателем по всем органам государственной власти автономного округа доли				количество	процент	сравнение с соответствующим показателем по всем органам государственной власти автономного округа доли																				
выявленных недостатков	устранения недостатков за счет выполнения соответствующего количества пунктов Плана*	количества мероприятий Плана*, исполненных в срок	количества мероприятий Плана*, исполненных с нарушением срока	количества мероприятий Плана*, по которым срок продлен	количества мероприятий Плана*, по которым срок не наступил	данных предложений	реализации предложений за счет выполнения соответствующего количества пунктов Плана*	количества мероприятий Плана*, исполненных в срок	количества мероприятий Плана*, исполненных с нарушением срока	количества мероприятий Плана*, по которым срок продлен	количества мероприятий Плана*, по которым срок не наступил	данных поручений	количества данных поручений	количества поручений, исполненных в срок	количества поручений, исполненных с нарушением срока	количества поручений, по которым срок продлен	количества поручений, по которым срок не наступил	степень удовлетворенности заявителя	Количество населения, в интересах которого реализовано данное поручение	данных поручений	количества данных поручений	количества поручений, исполненных в срок	количества поручений, исполненных с нарушением срока	количества поручений, по которым срок продлен	количества поручений, по которым срок не наступил	степень удовлетворенности заявителя	Количество населения, в интересах которого реализовано данное поручение	
25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53

Приложение 11
к порядку рассмотрения обращений российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в Администрации города и ее структурных
подразделениях

Итоговая таблица
оценки эффективности деятельности Администрации города Сургута и ее структурных подразделений на основе анализа количества и характера вопросов,
содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Раздел 1. Проблемные вопросы															
Наименование органа государ- ственной власти автономного округа	Код вопроса в соответствии с типовым тематическим классифика- тором	Наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классифика- тором	Период (месяц, квартал, год)	Доля количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях*, до управляющего воздействия	Рейтинг до управляющего воздействия вопроса данного наименования в общем количестве вопросов всех наименований, содержащихся в обращениях*	Дата начала реализации управляющего воздействия	Доля количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях*, после управляющего воздействия	Рейтинг после управляющего воздействия вопроса данного наименования в общем количестве вопросов всех наименований, содержащихся в обращениях*	Сравнение долей количества вопросов данного наименования до и после управляющего воздействия	Сравнение рейтингов вопроса данного наименования до и после управляющего воздействия	Дата начала реализации корректи- рующего управля- ющего воздействия	Доля количества вопросов данного наименования, содержащихся в обращениях, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях*, после корректиру- ющего управляющего воздействия	Рейтинг после корректирующего управляющего воздействия вопроса данного наименования в общем количестве вопросов всех наименований, содержащихся в обращениях*	Сравнение долей количества вопросов данного наименования до и после корректирующего управляющего воздействия	Сравнение рейтинга до и после корректирующего управляющего воздействия
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Раздел 2. Вопросы, представляющие для заявителей повышенный интерес																
Наименование органа государственной власти автономного округа	Код вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором	Наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором	Период (месяц, квартал, год)	Количество данного вопроса, до управляющего воздействия	Доля данного вопроса* в общем количестве вопросов* до управляющего воздействия	Рейтинг доли данного вопроса* в общем количестве вопросов* до управляющего воздействия	Дата начала реализации управляющего воздействия	Сравнение значения изменения количества данного вопроса* после управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года со значением изменения количества данного вопроса* до управляющего воздействия, относительно соответствующего показателя за аналогичный период прошлого года	Сравнение значения изменения количества данного вопроса* после управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период позапрошлого года со значением изменения количества данного вопроса* до управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период позапрошлого года	Сравнение значения изменения доли количества данного вопроса* после управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период аналогичный период прошлого года со значением изменения доли количества данного вопроса* до управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период аналогичный период прошлого года	Сравнение значения изменения доли количества данного вопроса* после управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период аналогичный период прошлого года со значением изменения доли количества данного вопроса* до управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период аналогичный период прошлого года	Дата начала реализации корректирующего управляющего воздействия	Сравнение значения изменения количества данного вопроса* после корректирующего управляющего воздействия относительно показателя за аналогичный период прошлого года со значением изменения количества данного вопроса* до управляющего воздействия относительно показателя за аналогичный период прошлого года	Сравнение значения изменения количества данного вопроса* после корректирующего управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период позапрошлого года со значением изменения количества данного вопроса* до управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период позапрошлого года	Сравнение значения изменения доли количества данного вопроса* после корректирующего управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период со значением изменения доли количества данного вопроса* до управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период	Сравнение значения изменения доли количества данного вопроса* после корректирующего управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период со значением изменения доли количества данного вопроса* до управляющего воздействия относительно соответствующего показателя за аналогичный период
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33

Приложение 12
к порядку рассмотрения обращений
российских и иностранных граждан,
лиц без гражданства, объединений
граждан, в том числе юридических
лиц, в Администрации города
и ее структурных подразделениях

Информация
о личном приеме граждан и результатах рассмотрения обращений

В _____
(наименование структурного подразделения Администрации города)
за _____ квартал _____ года

№ п/п	Количество проведенных личных приемов		Количество принятых граждан		Количество рассмотренных вопросов за отчетный период	Из них, наименование вопроса (подвопроса) в соответствии с типовым тематическим классификатором		Результат рассмотрения вопросов, поступивших в ходе личного приема (принятое решение)			находится в работе	Оценка автора в отношении принятого решения	
	за отчетный период	за аналогичный период прошлого года	за отчетный период	за аналогичный период прошлого года		количество вопросов (в сумме столбец 6)	наименование вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором	разъяснено	поддержано	не поддержано		«согласен»	«не согласен»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Руководитель структурного подразделения _____
(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение 13
к порядку рассмотрения
обращений российских
и иностранных граждан,
лиц без гражданства,
объединений граждан,
в том числе юридических
лиц, в Администрации
города и ее структурных
подразделениях

Сведения
о количестве и характере обращений граждан,
поступивших в _____
(наименование структурного подразделения Администрации города)

за _____ квартал _____ года

№ п/п	Наименование сведений	За отчетный период	За аналогичный период прошлого года	Соотношение отчетного периода к аналогичному за пр. год (%)
1	2	3	4	5
1	Общее количество поступивших обращений всего, из них:			
1.1	- письменных			
1.2	- в форме электронного документа			
1.3	- на официальный портал			
1.4	- устных			
2	В том числе:			
2.1	- коллективных			
2.2	- повторных			
3	Количество обращений, переадресованных из иных органов власти на рассмотрение по компетенции всего, из них:			
3.1	- из вышестоящих организаций			
3.2	- из иных органов			
4	Поставлено на контроль обращений всего, из них:			
4.1	- рассмотрено в срок			
4.2	- рассмотрено с нарушением установленных сроков			
4.3	- находится в работе			
5	Данные по виду обращений:			
5.1	- заявлений			
5.2	- предложений			
5.3	- жалоб			
6	Данные о заявителях (льготные категории):			
	- афганцы			

	- вдовы инвалидов ВОВ			
	- ветераны труда			
	- инвалиды			
	- инвалиды труда			
	- инвалиды детства			
	- инвалиды ВОВ			
	- одинокие матери			
	- мигранты и беженцы			
	- многодетные семьи			
	- опекуны			
	- пострадавшие от пожара			
	- пострадавшие от радиации			
	- репрессированные			
	- семьи погибших (потеря кормильца)			
	- участники ВОВ			
	- участники локальных войн			
	- малочисленные народы Севера			
	- ветераны ВС			
	- труженик тыла			
	Всего:			
7	Не имеют льгот (или не указано)			
8	Данные о выездных приемах граждан:			
8.1	- проведено всего выездных приемов			
8.2	- принято всего граждан на выездных приемах			
9	Рассмотрено обращений на выездных приемах всего, в т.ч.:			
9.1	- письменных обращений			
9.2	- устных обращений			

Руководитель структурного подразделения _____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)

Исполнитель Ф.И.О.,
должность, телефон

Примечание: данная информация представляется на официальном бланке структурного подразделения Администрации города.

Приложение 14
к порядку рассмотрения
обращений российских
и иностранных граждан,
лиц без гражданства,
объединений граждан,
в том числе юридических
лиц, в Администрации
города и ее структурных
подразделениях

Распределение
отдельных полномочий по ведению личного приема граждан
между высшими должностными лицами Администрации города

№ п/п	Высшее должностное лицо Администрации города	Обязанности по ведению личного приема
1	Заместитель Главы города, курирующий социальную сферу	ведет личный прием по вопросам: - образования; - культуры; - физической культуры и спорта; - организации работы комиссии по делам несовершеннолетних, защите их прав
2	Заместитель Главы города, курирующий сферу архитектуры и градостроительства	ведет личный прием по вопросам: - архитектуры и градостроительства; - переустройства и (или) перепланировки помещения, перевода жилого (нежилого) помещения в нежилое (жилое) помещение - сноса самовольных построек
3	Заместитель Главы города, курирующий сферу городского хозяйства, природопользования и экологии, управления земельными ресурсами городского округа и имуществом, находящимися в муниципальной собственности	ведет личный прием по вопросам: - городского хозяйства, городских дорог и транспорта; - управления и распоряжения муниципальным имуществом; - обеспечения малоимущих граждан, проживающих в городском округе и нуждающихся в улучшении жилищных условий, жилыми помещениями в соответствии с жилищным законодательством, а также предоставления субсидий для строительства или приобретения жилья; - природопользования и экологии
4	Заместитель Главы города, курирующий сферу обеспечения безопасности городского округа	ведет личный прием по вопросам: - гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций; - муниципального контроля;

		<ul style="list-style-type: none"> - административного контроля; - общественной безопасности
5	Заместитель Главы города, курирующий сферу внутренней и молодёжной политики	<p>ведет личный прием по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационного и аналитического сопровождения деятельности Главы города и Администрации города; - молодежной политики; - оказания поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям; - взаимодействия с политическими партиями, негосударственными некоммерческими организациями, общественными и религиозными объединениями, а также иными институтами гражданского общества; - оказания поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям
6	Заместитель Главы города, курирующий сферу экономики	<p>ведет личный прием по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инвестиций, развития предпринимательства и туризма; - муниципальных закупок; - социально-трудовых отношений, охраны труда, ведомственного контроля за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права; - социально-экономического прогнозирования; - потребительского рынка и защиты прав потребителей
7	Заместитель Главы города, курирующий сферу бюджета и финансов	<p>ведет личный прием по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составления проекта бюджета городского округа, исполнения бюджета городского округа, осуществления контроля за его исполнением; - установления, изменения и отмены местных налогов и сборов; - бюджетного учета и отчетности
8	Управляющий делами Администрации города	<p>ведет личный прием по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правового обеспечения; - кадрового обеспечения и муниципальной службы; - регистрации актов гражданского состояния

Приложение 2
к распоряжению
Администрации города
от 27.03.2025 № 1801

График
личного приема граждан Главой города
и высшими должностными лицами Администрации города

Должность	Дни приема	Часы приема	Место приема
Глава города	по согласованию (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	по согласо- ванию	город Сургут, улица Энгельса, дом 8
заместитель Главы города, курирующий социальную сферу	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	город Сургут, улица Энгельса, дом 8
заместитель Главы города, курирующий сферу архитектуры и градостроительства	еженедельно по четвергам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	город Сургут, улица Энгельса, дом 8
заместитель Главы города, курирующий сферу городского хозяйства, природопользования и экологии, управления земельными ресурсами городского округа и имуществом, находящимися в муниципальной собственности	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	город Сургут, улица Энгельса, дом 8
заместитель Главы города, курирующий сферу обеспечения безопасности городского округа	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	город Сургут, улица Энгельса, дом 8
заместитель Главы города, курирующий сферу внутренней	еженедельно по четвергам (день личного приема может корректироваться	с 10.00 до 12.00	город Сургут,

и молодёжной политики	в связи с графиком работы)		улица Энгельса, дом 8
заместитель Главы города, курирующий сферу экономики	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	город Сургут, улица Энгельса, дом 8
заместитель Главы города, курирующий сферу бюджета и финансов	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	город Сургут, улица Энгельса, дом 8
Управляющий делами Администрации города	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	город Сургут, улица Энгельса, дом 8

Приложение 3
к распоряжению
Администрации города
от 27.03.2025 № 1801

График
личного приема граждан руководителями
структурных подразделений Администрации города

Должность	Дни приема	Часы приема	Место приема
директор департамента архитектуры и градостроительства-главный архитектор	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	улица Восход, д. 4
директор департамента городского хозяйства	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	улица Гагарина, д. 11
директор департамента образования	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	улица Гагарина, д. 11
директор департамента имущественных и земельных отношений	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	улица Восход, д. 4
председатель комитета культуры	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	улица Энгельса, д. 8
начальник управления записи актов гражданского состояния	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	бульвар Свободы, д. 5
начальник контрольного управления	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	улица Восход, д. 4
начальник управления физической культуры и спорта	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	улица Григория Кукуевецкого, д. 12
начальник управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям	еженедельно по вторникам (день личного приема может корректироваться в связи с графиком работы)	с 16.00 до 18.00	улица Просвещения, д. 19