



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

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 05 » 12 2025

№ 8692

О внесении изменений  
в постановление Администрации  
города от 04.12.2017 № 10545  
«Об утверждении порядка  
рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам  
защиты их прав»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом муниципального образования городской округ Surgut Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Внести в постановление Администрации города от 04.12.2017 № 10545 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам защиты их прав» (с изменениями от 25.09.2018 № 7347, 27.08.2019 № 6303, 12.07.2021 № 5773, 18.09.2023 № 4512) следующие изменения:

в приложении к постановлению:

1.1. Пункт 1 раздела I после слов «Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации,» дополнить словами «Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных,».

1.2. Подпункт 3.2 пункта 3 раздела I изложить в следующей редакции:

«3.2. Обращение – поступившее в управление 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, обеспечивающих

идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение потребителя в ходе личного приема сотрудниками управления либо по телефону».

1.3. Пункт 3 раздела I дополнить подпунктами 3.3 – 3.6 следующего содержания:

«3.3. «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](http://www.admsurgut.ru), обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

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

3.5. Электронное обращение – документ, поступивший посредством раздела «Виртуальная приемная» на официальном портале Администрации города или посредством Единого портала.

3.6. Устное обращение – личное обращение потребителя в устной форме на личном приеме сотрудниками управления либо по телефону, ответ на которое дается в устной форме».

1.4. Абзац третий пункта 3 раздела II изложить в следующей редакции:

«- в письменной форме (посредством направления документа на бумажном носителе на почтовый адрес Администрации города или предоставления потребителем лично)».

1.5. Пункт 3 раздела II дополнить абзацем четвертым следующего содержания:

«- в электронной форме (посредством направления обращения через Единый портал или раздел «Виртуальная приемная» на официальном портале Администрации города)».

1.6. Абзац третий подпункта 5.2 пункта 5 раздела II изложить в следующей редакции:

«- кассовый или товарный чек либо документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или договора о выполнении работ, оказании услуг, либо их копии и иные документы, подтверждающие изложенные в обращении доводы».

1.7. Пункт 5 раздела II дополнить подпунктами 5.3, 5.4 следующего содержания:

«5.3. С целью обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке сведений, касающихся частной жизни потребителя 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», сотрудник управления, на чей служебный адрес электронной почты поступило обращение, в обязательном порядке должен проинформировать потребителя путем направления на его адрес электронной

почты сообщения о необходимости направления электронных обращений непосредственно через «Виртуальную приемную» или Единый портал.

5.4. Для направления обращения в электронном виде в адрес Главы города или высших должностных лиц Администрации города, руководителей структурных подразделений Администрации города (далее – должностное лицо) через специальный раздел официального портала Администрации города «Виртуальная приемная» потребителю 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 потребитель прикрепляет электронный файл (документы, материалы) для рассмотрения обращения.

5.4.1. После регистрации в «Виртуальной приемной» потребитель получает присвоенный своему обращению идентификационный номер, обращение автоматически поступает в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота («Дело»).

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

5.4.3. При регистрации обращения потребителя 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 потребитель может просматривать статус своего обращения в процессе рассмотрения.

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

1.8. Абзац пятый подпункта 9.1 пункта 9 раздела II после слов «оказывает помощь в составлении претензии,» дополнить словами «проекта искового заявления для обращения в суд,».

1.9. Абзац пятый подпункта 9.2 пункта 9 раздела II признать утратившим силу.

1.10. Приложение 2 к порядку рассмотрения обращений потребителей по вопросам защиты их прав изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Комитету информационной политики обнародовать (разместить) настоящее постановление на официальном портале Администрации города: [www.admsurgut.ru](http://www.admsurgut.ru).

3. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» опубликовать (разместить) настоящее постановление в сетевом издании «Официальные документы города Сургута»: [DOCSURGUT.RU](http://DOCSURGUT.RU).

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города, курирующего сферу экономики.

Глава города

М.Н. Слепов

Приложение  
к постановлению  
Администрации города  
от 05.12.2025 № 8692

Согласие субъекта  
на обработку персональных данных

Я, субъект персональных данных \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. полностью)  
основной документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наименование, серия, номер, дата выдачи, выдавший орган)  
\_\_\_\_\_  
зарегистрированный по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
в лице представителя субъекта персональных данных (заполняется в случае  
получения согласия от представителя субъекта персональных данных) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)  
основной документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наименование, серия, номер, дата выдачи, выдавший орган)  
зарегистрированного по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
действующего на основании \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя)  
в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ  
«О персональных данных» даю свое согласие Администрации города Сургута,  
находящейся по адресу: 628408, Ханты-Мансийский автономный округ, город  
Сургут, улица Энгельса, 8 (далее – оператор), на обработку персональных  
данных, совершаемых с использованием средств автоматизации или без исполь-  
зования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись,  
систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение),  
извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание,  
блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, с целью использо-  
вания при рассмотрении в Администрации города моего заявления о защите прав  
потребителей.

Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие:

1. Фамилия, имя, отчество (при наличии).
2. Год, месяц, дата рождения.
3. Домашний адрес (адрес регистрации, фактического проживания).
4. Номер телефона.

5. Документ, удостоверяющий личность (паспорт) (серия, номер, кем и когда выдан).

6. Адрес электронной почты.

Настоящее согласие действует в течение трех лет со дня его подписания. Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я предупрежден, что в случае отзыва согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия при наличии оснований, указанных в подпунктах 2 – 11 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Приложение: доверенность представителя (иные документы, подтверждающие полномочия представителя) от «\_\_» \_\_\_\_\_ г. № \_\_ (если согласие подписывается представителем субъекта персональных данных).

Субъект персональных данных (представитель):

---

(дата)

---

(подпись)

---

(расшифровка подписи)