



ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ОМСКА

от 8 августа 2025 года № 620-п

О внесении изменений в постановление Администрации города Омска от 12 мая 2021 года № 278-п «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Омска»

Руководствуясь Федеральными законами «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Уставом города Омска, постановляю:

1. Внести в приложение «Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Омска» к постановлению Администрации города Омска от 12 мая 2021 года № 278-п «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Омска» следующие изменения:

1) раздел II «Организация приема устных и письменных обращений» изложить в следующей редакции:

«II. Организация приема письменных обращений

13. Прием письменных обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц осуществляется отделом по работе с обращениями граждан, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом), советником (иным уполномоченным лицом) руководителя.

14. При приеме письменных обращений проверяется целостность упаковки, вскрываются конверты, проверяется комплектность обращения, в том числе приложенных к нему документов и материалов, с составлением акта в случае нарушения их целостности и комплектности. В случае наличия приложенных гражданином к обращению оригиналов документов и (или) вещей, имеющих юридическую или материальную ценность, составляется акт о наличии таких вещей.

15. При личном обращении гражданина, объединения граждан, юридического лица прием письменных обращений осуществляется в помещении, оснащенном письменными принадлежностями, необходимыми для написания обращения, информационным стендом с образцами оформления обращения в письменной форме, объявлениями, выдержками из нормативных правовых актов, в рабочие дни с 9:00 до 13:00 часов, в порядке очереди и с предъявлением гражданином документа, удостоверяющего личность.

При этом по желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения (копии) ставится штамп и отметка с указанием даты приема письменного обращения, фамилии, инициалов и подписи сотрудника отдела по работе с обращениями граждан, подразделения по работе с обращениями граждан (ответственного лица).

16. При наличии в письменном обращении просьбы гражданина об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, и (или) выдаче ответа на руки, ознакомление гражданина с документами, выдача ответа осуществляются при предъявлении документа, удостоверяющего личность, позволяющего идентифицировать гражданина как автора обращения, или доверенности на представление интересов автора обращения, оформленной в установленном законодательством порядке, в рабочее время.

Ознакомление производится в присутствии сотрудника отдела по работе с обращениями граждан, подразделения по работе с обращениями граждан (ответственного лица) в специально оборудованном для проведения личного приема граждан помещении.

При этом на заявлении об ознакомлении с документами и материалами и (или) о выдаче ответа фиксируется факт осуществления гражданином соответствующих действий, ставится дата и подпись гражданина.

В случае неявки гражданина ответ на его обращение не позднее срока, установленного для рассмотрения обращения, передается на отправку в отдел по работе со служебной документацией управления делами Администрации города Омска для конвертования и отправки почтой либо специалистами отдела по работе с обращениями граждан, подразделения по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, при поступлении обращения в форме электронного документа.»;

2) раздел III «Организация личного приема» изложить в следующей редакции:

«III. Организация личного приема

17. Личный прием граждан в Администрации города Омска проводится руководителями и уполномоченными должностными лицами.

18. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема (далее – график), который разрабатывается на предстоящий год отделом по работе с обращениями граждан, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом).

19. До 21 декабря текущего года график, разработанный отделом по работе с обращениями граждан, представляется на утверждение Мэру города Омска.

Графики, разработанные подразделениями по работе с обращениями граждан (ответственными лицами), представляются в установленный настоящим пунктом срок на утверждение руководителю структурного подразделения.

20. График содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя, периодичность, время и место (адрес) проведения личного приема.

График на предстоящий год размещается в помещениях Администрации города Омска, структурных подразделений в доступных для ознакомления местах и на официальных сайтах Администрации города Омска, структурных подразделений в сети «Интернет».

21. Для записи на личный прием гражданин указывает:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и (или) наименование объединения граждан, в т.ч. юридического лица;
- адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление;
- контактный номер телефона (при наличии);
- суть предложения, заявления или жалобы, которые будут обсуждаться в ходе личного приема.

Гражданин вправе дополнительно сообщить свою льготную категорию.

22. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют следующие категории граждан:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств (далее – ветераны боевых действий);
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- родители, супруги погибших (умерших) ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, инвалидов Великой Отечественной войны и инвалидов боевых действий;
- граждане, указанные в статьях 2 – 5 Федерального закона «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча», а также подвергшиеся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;
- граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС или с работами по ликвидации последствий указанной катастрофы, граждане, ставшие инвалидами вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, а также граждане (в том числе временно направленные или командированные), принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- родители, супруги граждан, погибших (умерших) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей), а также умерших

вследствие болезней, возникших в связи с исполнением обязанностей военной службы (служебных обязанностей);

- граждане, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации, Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или являющиеся полными кавалерами ордена Славы, ордена Трудовой Славы;

- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- сенаторы Российской Федерации;

- депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

- лица, награжденные золотой медалью «За особые заслуги перед Омской областью», удостоенные почетного звания Омской области «Почетный гражданин Омской области».

23. При личном обращении гражданина о записи на личный прием руководителя сотрудник отдела по работе с обращениями граждан, подразделения по работе с обращениями граждан (ответственное лицо) приглашает советника (иное уполномоченное лицо) руководителя, который проводит с гражданином беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса, при согласии гражданина, направляет его в соответствующее структурное подразделение, принимает обращение о записи на личный прием и передает его в отдел по работе с обращениями граждан, подразделения по работе с обращениями граждан (ответственному лицу).

24. В случае если гражданин обращается с просьбой о записи на личный прием Мэра города Омска по вопросу, который ранее не рассматривался в Администрации города Омска, Мэр города Омска вправе поручить принять гражданина на личном приеме руководителя, в чью компетенцию входит рассмотрение вопроса гражданина.

25. Руководитель на основании письменного обращения о записи на личный прием, в том числе поступившего в форме электронного документа, принимает решение о записи гражданина на личный прием в соответствии с утвержденным графиком.

26. Дата личного приема руководителя может быть перенесена в связи со служебной необходимостью, о чем гражданин, записанный на личный прием, информируется по телефону (при наличии).

27. Список граждан на личный прием (далее – список) формируется отделом по работе с обращениями граждан, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом), исходя из даты обращения гражданина о записи на личный прием, который не позднее трех рабочих дней до наступления даты проведения личного приема направляется руководителю.

28. Список содержит следующую информацию:

- должность, инициалы и фамилия руководителя;

- место и время проведения личного приема;

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) граждан, внесенных в список;

- почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, номер телефона (при наличии) гражданина;
- вопросы, которые будут обсуждаться в ходе личного приема.

В список включаются сведения о присутствующих и приглашенных на личный прием должностных лицах (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность), которых определяет руководитель, проводящий личный прием.

К списку прилагается информация структурных подразделений о состоянии дел по вопросам гражданина, указанным в списке. Организацию сбора информации осуществляет советник (иное уполномоченное лицо) руководителя.

29. Приглашение граждан осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) по телефону (при наличии), при этом сообщается дата, время и место проведения личного приема.

Приглашение присутствующих на личном приеме Мэра города Омска должностных лиц осуществляется главными специалистами отдела организационной работы Аппарата Мэра города Омска.

30. В день, предшествующий дню проведения личного приема, список передается на пост охраны здания Администрации города Омска, структурного подразделения для пропуска граждан.

31. Отделом по работе с обращениями граждан, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в СЭДД создается проект РКК обращения в отношении каждого приглашенного на личный прием руководителя гражданина.

32. Личный прием осуществляется в порядке очередности и по предъявлении гражданами документа, удостоверяющего личность.

Гражданин сопровождается должностным лицом, ответственным за обеспечение порядка в административном здании Администрации города Омска, до места приема. После окончания приема гражданин сопровождается должностным лицом до поста охраны административного здания Администрации города Омска.

33. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются.

34. Во время проведения личного приема руководитель дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема, или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению с последующим направлением письменного ответа.

35. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо, проводившее личный прием.

36. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается. При совершении гражданином в ходе личного приема

действий, нарушающих общественный порядок и представляющих угрозу жизни и здоровью окружающих, должностное лицо, осуществляющее прием, либо должностное лицо, ответственное за организацию личного приема, вызывает сотрудника полиции.

Должностное лицо, ответственное за организацию личного приема делает соответствующую запись в журнале регистрации приема граждан и карточке личного приема.

37. По результатам личного приема советник (иное уполномоченное лицо) руководителя заполняет карточку личного приема с учетом озвученных гражданином вопросов и поручений руководителя и сроком их исполнения. Заполненная карточка личного приема руководителя распечатывается советником (иным уполномоченным лицом) руководителя, подписывается у руководителя и передается в отдел по работе с обращениями граждан, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственному лицу) для сканирования в РКК в СЭДД.

38. Ответственность за организацию и проведение личных приемов, в том числе выездных, возлагается на заместителя Мэра города Омска, руководителя Аппарата Мэра города Омска, глав администраций административных округов города Омска, отдел по работе с обращениями граждан, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственное лицо), советников (иных уполномоченных лиц) руководителей.

39. Запись граждан на выездной личный прием осуществляется отделом по работе с обращениями граждан, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в соответствии с утвержденным графиком выездных личных приемов граждан по предложению администрации административного округа города Омска и комитета территориального общественного самоуправления.

40. Содержание обращений, принятых во время встреч руководителей с населением, телевизионных передач и радиопередач, заносится в созданную в СЭДД РКК отделом по работе с обращениями граждан, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом). При этом к цифровому значению регистрационного номера обращения, поступившего во время встречи руководителя с населением, добавляется индекс «В», в РКК обращений, принятых во время телевизионных передач и радиопередач с участием руководителя, добавляются индексы «ТВ» и «РП» соответственно.»;

3) раздел V. «Организация работы с письменными обращениями» изложить в следующей редакции:

«V. Организация работы с письменными обращениями

51. Письменные обращения, направленные в адрес Администрации города Омска, Мэра города Омска, первых заместителей Мэра города Омска и заместителей Мэра города Омска, регистрируются отделом по работе с обращениями граждан.

Письменные обращения, поступившие в адрес структурного подразделения, руководителя структурного подразделения, регистрируются данным структурным подразделением.

52. Регистрация письменного обращения осуществляется в соответствии с настоящим Порядком и порядком работы в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации города Омска.

53. При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

54. При регистрации коллективного обращения в РКК вносится фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя.

В случае поступления коллективного обращения посредством почтового ящика «Письмо Мэру города Омска» в РКК вносится первая разборчиво указанная фамилия, при наличии указывается фамилия того гражданина, в адрес которого необходимо направить ответ.

Коллективные обращения, направленные в форме электронного документа, регистрируются по фамилии, имени, отчеству (при наличии) гражданина, прошедшего идентификацию и (или) аутентификацию граждан, с проставлением отметки «Коллективное».

55. Письменное обращение, поступившее в Администрацию города Омска, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется ответственным исполнителем в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

56. При рассмотрении письменного обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется в письменной форме.

57. Письменные обращения на иностранном языке не позднее двух рабочих дней после регистрации направляются отделом по работе с обращениями граждан, подразделением по работе с обращениями граждан (ответственным лицом) в департамент городской экономической политики Администрации города Омска для организации перевода письменного обращения.

58. Отдел по работе с обращениями граждан, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственное лицо) при работе с письменным обращением последовательно выполняет следующие функции:

- 1) создает (формирует) РКК письменного обращения в СЭДД;
- 2) формулирует в соответствии с классификатором вопросы, поставленные в письменном обращении, в краткой форме, обеспечивающей простоту, понятность и доступность содержания письменного обращения;
- 3) устанавливает общий 30-дневный срок рассмотрения письменного обращения;
- 4) определяет руководителя, ответственного за рассмотрение письменного обращения;
- 5) регистрирует письменное обращение в СЭДД.

59. Советник (иное уполномоченное лицо) руководителя, ответственный за организацию рассмотрения обращения, осуществляет следующие функции:

- 1) получает подлинник зарегистрированного письменного обращения с отметкой о дате получения и проставлением подписи советника (иного уполномоченного лица) руководителя в журнале рассылки обращений граждан руководителям Администрации города Омска, структурным подразделениям Администрации города Омска;
- 2) изучает содержание обращения, устанавливает сроки рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с требованиями федерального законодательства и иными нормативными правовыми актами, создает в РКК проект поручения руководителя по рассмотрению обращения;
- 3) обеспечивает заполнение в полном объеме в РКК в СЭДД информации о ходе и результатах рассмотрения обращения, в том числе поручения руководителя по рассмотрению обращения, продлении срока и закрытии в дело, с указанием в РКК результатов рассмотрения обращения по каждому вопросу.

60. На письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

61. На письменное обращение, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.»;

4) в пункте 67 слова «с представлением одного экземпляра, подписанного руководителем на бумажном носителе» исключить;

5) пункт 70 изложить в следующей редакции:

«70. Отдел по работе с обращениями граждан, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственное лицо) осуществляют отправку ответов

на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, с официальных адресов электронной почты Администрации города Омска и ее структурных подразделений, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы.

Если в обращении в письменной форме содержится просьба гражданина о направлении ответа на обращение по электронному адресу, ответ направляется на указанный адрес и на почтовый адрес (при наличии).»;

б) пункт 80 изложить в следующей редакции:

«80. Письменные обращения, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

- оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в государственный орган, иной орган местного самоуправления, иному должностному лицу), либо интернет-карточки обращения, приложения (при наличии);

- карточки РКК с поручением, подписанной руководителем;

- копии уведомления гражданину о переадресации его обращения (при наличии);

- копии уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

- информации соисполнителей, подписанной электронной подписью (при наличии);

- листов согласования (при наличии);

- копии письменного ответа на обращение либо оригинала письменного ответа (при наличии);

- отчета об отправке направления уведомления гражданину о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Дело с визой руководителя о завершении рассмотрения обращения и закрытии в дело направляется в отдел по работе с обращениями граждан, подразделение по работе с обращениями граждан (ответственному лицу) на хранение в установленном порядке.»;

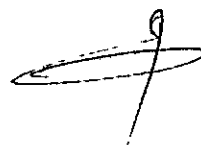
7) в пункте 87 слово «Документы» заменить словом «Дело»;

8) дополнить пунктом 90.1 следующего содержания:

«90.1. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию города Омска, руководители проводят служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии результатов служебных проверок предоставляются в отдел по работе с обращениями граждан.».

2. Департаменту информационной политики Администрации города Омска официально опубликовать настоящее постановление и разместить его на официальном сайте Администрации города Омска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Исполняющий обязанности
Мэра города Омска



Е.В. Фомин