

Приложение  
к распоряжению администрации  
города Мурманска  
от 31.10.2025 № 83-р

План по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов  
в администрации города Мурманска

Наименование группы процессов	Наименование процесса	Мероприятия по реинжинирингу процесса	Сроки окончания мероприятия	Ответственный за мероприятие	Результат/ отчетный документ
Рассмотрение обращений и запросов, поступивших в ходе личного приема граждан	07.07. Запись на личный прием	Предварительное напоминание о записи за сутки или за два часа до назначенного времени	30 марта 2026 года	Веснина Олеся Георгиевна, начальник отдела по работе с обращениями граждан	Внесение изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан, утвержденную постановлением администрации города Мурманска от 22.11.2022 № 3640 (далее – Инструкция по работе с обращениями граждан)
		Предварительное информирование о перечне необходимых документов, которые нужно взять с собой на прием			
		Соблюдение определенных правил предоставления консультации ответственным сотрудником, предусматривающих использование всех перечисленных элементов разговора: - приветствие; - выявление потребности, определение сути обращения; - консультация по сбору документов; - консультация о том, к какому должностному лицу предпочтительней обратиться с данным вопросом			
		Информирование о возможности оставить обратную связь в точке взаимодействия			
	07.01. Прием и регистрация обращений	Использование телефонной связи в рабочем порядке для непосредственного уточнения у клиента обстоятельств и потребностей	30 марта 2026 года	Веснина Олеся Георгиевна, начальник отдела по	Внесение изменений в Инструкцию по

Наименование группы процессов	Наименование процесса	Мероприятия по реинжинирингу процесса	Сроки окончания мероприятия	Ответственный за мероприятие	Результат/ отчетный документ
Рассмотрение обращений и запросов	и запросов			работе с обращениями граждан	работе с обращениями граждан
	07.06, 05.08. Рассмотрение обращений и запросов, проверка проектов ответов на обращения и запросы и их отправка	Разработка методических рекомендаций для структурных подразделений администрации города Мурманска по использованию «понятного» языка для более прозрачного и доступного взаимодействия с внешним клиентом за счет исключения сложной терминологии	30 марта 2026 года	Веснина Олеся Георгиевна, начальник отдела по работе с обращениями граждан. Бреднева Елена Валентиновна, начальник отдела делопроизводства и документооборота	Методические рекомендации
	07.05, 07.09, 07.13, 07.24, 07.30, 07.39, 05.07. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	Совершенствование форм и методов внутреннего контроля за сроками рассмотрения обращений, качеством и полнотой рассмотрения обращений: - подготовка еженедельной информации о нарушении сроков рассмотрения обращений; - усиление системы контроля за рассмотрением обращений граждан и юридических лиц посредством осуществления оперативного контроля за ходом, качеством, соблюдением сроков рассмотрения обращений	01 февраля 2026 года	Веснина Олеся Георгиевна, начальник отдела по работе с обращениями граждан. Бреднева Елена Валентиновна, начальник отдела делопроизводства и документооборота	Еженедельное направление в адрес структурных подразделений справок предупредительно го контроля, что позволит минимизировать риск направления ответа не в установленный срок. В случае нарушения сроков рассмотрения обращений и запросов – служебная записка в адрес заместителя

Наименование группы процессов	Наименование процесса	Мероприятия по реинжинирингу процесса	Сроки окончания мероприятия	Ответственный за мероприятие	Результат/ отчетный документ
					Главы города Мурманска, координирующего работу соответствующего структурного подразделения
Рассмотрение обращений и запросов		Сокращение сроков рассмотрения обращений в рамках действующих регламентов	30 марта 2026 года	Веснина Олеся Георгиевна, начальник отдела по работе с обращениями граждан. Бреднева Елена Валентиновна, начальник отдела делопроизводства и документооборота	Внесение изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан, в Инструкцию по делопроизводству