



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.12.2025 № 2424-П/1

г. Тольятти, Самарской области

О внесении

изменений в постановление администрации
городского округа Тольятти от 31.01.2018 № 220-п/1
«Об утверждении Порядка работы с обращениями
граждан, поступившими в администрацию
городского округа Тольятти»

В целях совершенствования муниципального правового акта, руководствуясь Уставом городского округа Тольятти, администрация городского округа Тольятти ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации городского округа Тольятти от 31.01.2018 № 220-п/1 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию городского округа Тольятти» (далее – постановление) (газета «Городские ведомости» 2018, 9 февраля, 20 ноября; 2020, 22 мая, 29 мая; 2024, 6 сентября) изменения, изложив абзац первый пункта 2 постановления в следующей редакции:

«2. Первому заместителю главы городского округа, заместителю главы городского округа – руководителю аппарата администрации, заместителю главы городского округа - руководителю департамента общественной безопасности и противодействия коррупции, заместителю главы городского округа по имуществу и градостроительству, заместителю главы городского

округа по городскому хозяйству, заместителю главы городского округа по социальным вопросам, заместителю главы городского округа по вопросам комплексной поддержки участников специальной военной операции и членов их семей, заместителю главы городского округа – главе администрации Автозаводского района, заместителю главы городского округа - главе администрации Центрального района, заместителю главы городского округа - главе администрации Комсомольского района, руководителям органов администрации городского округа Тольятти:».

2. Внести в Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию городского округа Тольятти, утвержденный постановлением (далее – Порядок), следующие изменения:

2.1. Пункт 1.3 Порядка изложить в следующей редакции:

«1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой городского округа, первым заместителем главы городского округа, заместителем главы городского округа - руководителем департамента общественной безопасности и противодействия коррупции, заместителем главы городского округа по имуществу и градостроительству, заместителем главы городского округа по городскому хозяйству, заместителем главы городского округа по социальным вопросам, заместителем главы городского округа - руководителем аппарата администрации, заместителем главы городского округа по вопросам комплексной поддержки участников специальной военной операции и членов их семей (далее – заместители главы), заместителем главы городского округа – главой администрации Автозаводского района, заместителем главы городского округа – главой администрации Комсомольского района, заместителем главы городского округа - главой администрации Центрального района (далее – заместители главы – главы районов), руководителями и сотрудниками органов администрации в соответствии с компетенцией.».

2.2. Пункт 1.4 Порядка изложить в следующей редакции:

«1.4. Организация работы с обращениями граждан в адрес главы

городского округа, заместителей главы, а также проведение личных приемов главы и заместителей главы возлагается на муниципальный центр (управление) администрации городского округа Тольятти (далее – МЦУ).

Организация работы с обращениями граждан в адрес заместителей главы – глав районов, а также проведение личных приёмов заместителей главы - глав районов возлагается на бюро документооборота администрации Автозаводского района, бюро документооборота администрации Центрального района, бюро документооборота администрации Комсомольского районов в соответствии с компетенцией.

Обращение гражданина (далее - обращение), поступившее в администрацию, в соответствии с компетенцией подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается его рассмотрение с выездом на место.».

2.3. Пункт 1.5 Порядка изложить в следующей редакции:

«1.5. Обращение может быть подано в письменной форме лично заявителем, поступить по почте (445011, Российская Федерация, Самарская область, г. Тольятти, площадь Свободы, 4), через муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МАУ «МФЦ»), в форме электронного документа через электронный сервис «Виртуальная приемная» (раздел на официальном сайте администрации (<https://tgl.ru/room/>), с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), а также устно должностному лицу администрации, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений, или ведущему прием граждан.».

2.4. Пункт 2.1 Порядка изложить в следующей редакции:

«2.1. Обращения граждан, указанные в пункте 1.5 настоящего Порядка, поступающие на имя главы городского округа, заместителей главы в письменной форме, в устной форме на личном приёме, или в форме

электронного документа через электронный сервис «Виртуальная приёмная», принимаются сотрудниками МЦУ, ответственными за делопроизводство, и регистрируются в соответствии с распоряжением администрации городского округа Тольятти от 04.10.2019 № 8376-р/1 «Об утверждении Регламента делопроизводства и документооборота в администрации городского округа Тольятти» (далее - Регламент).

Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа с использованием Единого портала, регистрируются и обрабатываются в специализированной программе «Платформа обратной связи» (далее - ПОС).».

2.5. Пункт 2.2 Порядка изложить в следующей редакции:

«2.2. Обращения на имя главы городского округа и заместителей главы, поступившие для организации рассмотрения в МЦУ, регистрируются сотрудником МЦУ, ответственным за делопроизводство, в системе электронного документооборота «Дело» (далее - СЭД «Дело») в течение трех дней с момента поступления обращений в администрацию.».

2.6. Пункт 2.5 Порядка изложить в следующей редакции:

«2.5. Обращения, адресованные главе городского округа, заместителям главы, поступившие в органы администрации с использованием Единого портала, с нарочным, в том числе во время встречи сотрудников органов администрации с населением, передаются в МЦУ для регистрации не позднее дня, следующего за днем поступления обращения в орган администрации.

Обращения на имя заместителей главы - глав районов, поступившие соответственно для организации рассмотрения в бюро документооборота администрации Автозаводского района, бюро документооборота администрации Центрального района, бюро документооборота администрации Комсомольского районов регистрируются в СЭД «Дело» в соответствии с компетенцией сотрудником, ответственным за делопроизводство, бюро документооборота администрации Автозаводского района, бюро документооборота администрации Центрального района, бюро

документооборота администрации Комсомольского районов в течение трех дней с момента поступления в администрацию.».

2.7. Пункт 2.6 Порядка изложить в следующей редакции:

«2.6. Обращения, поступившие в МЦУ через официальный сайт администрации посредством электронного сервиса «Виртуальная приёмная», с использованием Единого портала, с нарочным, в том числе во время встречи сотрудников органов администрации с населением, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции администрации, передаются в органы администрации по направлениям деятельности для организации рассмотрения обращения не позднее дня, следующего за днем поступления обращения в МЦУ.».

2.8. В подпункте 4.4.1 пункта 4.4 Порядка слова «общественную приемную администрации» заменить словом «МЦУ».

2.9. В подпункте 4.4.3 пункта 4.4 Порядка слова «общественную приемную администрации» заменить словом «МЦУ».

2.10. В подпункте 4.4.4 пункта 4.4 Порядка слова «общественной приемной администрации» заменить словом «МЦУ».

2.11. В пункте 4.5 Порядка слова «общественной приёмной администрации» заменить словом «МЦУ».

2.12. В пункте 4.7 Порядка слова «общественной приёмной администрации» заменить словом «МЦУ».

2.13. Абзац первый пункта 5.2 Порядка после слов «заместители главы,» дополнить словами «заместители главы – главы районов,».

2.14. Пункт 5.3 Порядка после слов «заместителям главы,» дополнить словами «заместителям главы – главам районов,».

2.15. Пункт 5.4 Порядка после слов «заместители главы,» дополнить словами «заместители главы – главы районов,».

2.16. В абзаце первом пункта 5.5 Порядка слова «заместителям главы осуществляет общественная приемная администрации» заменить словами

«заместителям главы, заместителям главы – главам районов осуществляет МЦУ».

2.16.1. Абзац второй пункта 5.5 Порядка дополнить словами «в органе администрации».

2.17. Пункт 5.6 Порядка изложить в следующей редакции:

«5.6. Глава, заместители главы, заместители главы – главы районов, руководители органов администрации рассматривают подготовленный проект ответа с пакетом документов и принимают решение по поставленным в обращении вопросам.».

2.18. Пункт 5.7 Порядка после слов «заместителем главы,» дополнить словами «заместителем главы – главой района,».

2.19. Пункт 5.9 Порядка после слов «заместителю главы» дополнить словами «, заместителю главы – главе района».

2.20. Пункт 6.1 Порядка изложить в следующей редакции:

«6.1. Глава, заместители главы, заместители главы – главы районов проводят личный прием граждан согласно графику, утвержденному главой городского округа Тольятти. Утвержденный график проведения приема граждан главой, заместителями главы, заместителями главы – главами районов находится в МЦУ, а также размещается на официальном сайте администрации.».

2.21. Пункт 6.2 Порядка изложить в следующей редакции:

«6.2. Руководители органов администрации проводят личный прием граждан в соответствии с согласованным руководителем МЦУ графиком личного приема граждан. Согласованный график и время личного приема граждан находятся в МЦУ, а также размещаются на стендах в помещениях, занимаемых органами администрации. Адреса, телефоны и часы работы органов администрации подлежат размещению на официальном сайте администрации и публикуются в газете «Городские ведомости.».

2.22. Пункт 6.3 Порядка изложить в следующей редакции:

«6.3. Запись на личный прием к главе, заместителям главы, заместителям

главы – главам районов, предварительное собеседование, консультирование граждан о порядке проведения личного приема и организацию личного приема граждан обеспечивают ответственные специалисты.

6.3.1. Запись к главе городского округа осуществляется при личном присутствии заявителя по адресу: Площадь Свободы, 4, каб. 101, либо по тел. (8482) 54-31-29 уполномоченным сотрудником МЦУ.

6.3.2. Запись к заместителям главы осуществляется при личном присутствии заявителя по адресу ул. К. Маркса, д. 42, каб. 106, либо по тел. (8482) 54-39-76 уполномоченным сотрудником МЦУ.

6.3.3. Запись к заместителю главы городского округа – главе администрации Автозаводского района осуществляется при личном присутствии заявителя по адресу: Новый проезд, 2, каб. 304, либо по тел. (8482) 54-43-79 уполномоченным сотрудником бюро документооборота администрации Автозаводского района.

6.3.4. Запись к заместителю главы городского округа – главе администрации Центрального района осуществляется при личном присутствии заявителя по адресу: б-р Ленина, 15, каб. 89, либо по тел. (8482) 54-31-01 уполномоченным сотрудником бюро документооборота администрации Центрального района.

6.3.5. Запись к заместителю главы городского округа – главе администрации Комсомольского района осуществляется при личном присутствии заявителя по адресу: ул. Шевцовой, 6, каб. 22, либо по тел. (8482) 54-44-53 уполномоченным сотрудником бюро документооборота администрации Комсомольского района.».

2.23. Пункт 6.4 Порядка изложить в следующей редакции:

«6.4. Дата и время личного приема граждан главой, заместителями главы, заместителями главы – главами районов определяется главой, заместителями главы, заместителями главы – главами районов с учетом рабочего графика.».

2.24. Пункт 6.7 Порядка изложить в следующей редакции:

«6.7. Основанием записи на прием к главе являются предыдущие обращения в органы администрации или к должностным лицам, которыми вопрос заявителя не был решен. В иных случаях производится запись на личный прием к заместителям главы, заместителям главы – главам районов и (или) к руководителям органов администрации исходя из содержания обращения гражданина и подведомственности поставленных вопросов.».

2.25. Пункт 6.8 Порядка после слов «заместителям главы,» дополнить словами «заместителям главы – главам районов,».

2.26. В пункте 6.9 Порядка слова «общественной приёмной администрации» заменить словом «МЦУ».

2.27. Пункт 6.10 Порядка изложить в следующей редакции:

«6.10. Сотрудники МЦУ подготавливают и направляют не позднее одного рабочего дня до проведения приема граждан главе, заместителю главы для предварительного ознакомления список граждан на прием с кратким описанием сути обращений, а также подборку документов по обращениям граждан по заявленным вопросам.».

2.28. Пункт 6.11 Порядка изложить в следующей редакции:

«6.11. При необходимости сотрудники МЦУ и ответственные сотрудники органов администрации могут запрашивать по обращению граждан информацию в органах администрации с указанием сроков исполнения в электронном виде через СЭД «Дело». Органы администрации обязаны предоставить запрошенную информацию в пределах указанных сроков в электронном виде через СЭД «Дело» и на бумажном носителе в МЦУ, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.».

2.29. Пункт 7.1 Порядка изложить в следующей редакции:

«7.1. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию, в том числе: по телефону, в ходе «прямых линий» (далее - устные обращения), принимаются в часы работы администрации сотрудниками органов

администрации, сотрудниками МЦУ.».

2.30. В пункте 7.2 Порядка слова «общественной приемной» заменить словом «МЦУ».

2.31. В пункте 7.3 Порядка слова «общественной приемной» заменить словом «МЦУ».

2.32. В пункте 7.4 Порядка слова «общественной приемной» заменить словом «МЦУ».

2.33. Пункт 8.1 Порядка после слов «заместителей главы,» дополнить словами «заместителей главы – глав районов,».

2.34. Пункт 8.2 Порядка изложить в следующей редакции:

«8.2. На все поступившие вопросы в радио (телевизионной) программе в режиме «прямого эфира» глава, заместители главы, заместители главы – главы районов, руководители органов администрации дают ответы в устной форме. Обращения граждан, требующие дополнительного изучения и проверки, передаются главой, заместителями главы, заместителями главы – главами районов, руководителями органов администрации либо сопровождающими их лицами на следующий день после эфира в письменном виде в МЦУ (бюро документооборота администрации Автозаводского района, бюро документооборота администрации Центрального района, бюро документооборота администрации Комсомольского районов) в соответствии с компетенцией для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.».

2.35. Пункт 8.3 Порядка изложить в следующей редакции:

«8.3. На устные обращения граждан к главе, заместителям главы, заместителям главы – главам районов, поступившие в ходе проведения собраний, конференций трудовых коллективов и встреч с жителями, даются разъяснения в устной форме. Обращения граждан, требующие дополнительного изучения и проверки, передаются главой, заместителем главы, заместителем главы – главой района либо сопровождающими их лицами на следующий день после проведения собраний в письменном виде

в МЦУ (бюро документооборота администрации Автозаводского района, бюро документооборота администрации Центрального района, бюро документооборота администрации Комсомольского районов) в соответствии с компетенцией для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.».

2.36. В пункте 9.1 Порядка слова «общественной приёмной администрации» заменить словом «МЦУ».

2.36.1. В подпункте 9.1.1 пункта 9.1 Порядка слова «заместителем главы - руководителем аппарата администрации» заменить словами «заместителем главы городского округа - руководителем аппарата администрации».

2.36.2. В подпункте 9.1.2 пункта 9.1 Порядка после слов «заместителей главы» дополнить словами «, заместителей главы – глав районов».

2.37. Пункт 9.2 Порядка изложить в следующей редакции:

«9.2. Проверки осуществляются сотрудниками МЦУ на предмет качества и сроков рассмотрения обращений граждан. По результатам проведения проверки составляется заключение, подписанное руководителем МЦУ, в котором излагаются выявленные в ходе проведения проверки нарушения и предложения по устранению замечаний.».

2.38. Пункт 9.3 Порядка изложить в следующей редакции:

«9.3. После проведения плановой проверки заключение направляется заместителю главы городского округа – руководителю аппарата администрации, внеплановой проверки - главе, заместителям главы, заместителям главы – главам районов для принятия решения.».

2.39. В пункте 9.5 Порядка слова «общественную приёмную администрации» заменить словом «МЦУ».

2.40. В пункте 9.7 Порядка слова «общественной приёмной администрации» заменить словом «МЦУ».

2.41. В пункте 9.8 Порядка слова «общественной приёмной администрации» заменить словом «МЦУ».

2.42. Пункт 9.10 Порядка после слов «заместителям главы,» дополнить

словами «, заместителям главы – главам районов,».

3. Организационному управлению администрации городского округа Тольятти опубликовать настоящее постановление в газете «Городские ведомости».

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

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы городского округа – руководителя аппарата администрации городского округа.

Глава городского округа



И.Г.Сухих