УТВЕРЖДЕН

распоряжением председателя

контрольно-счетной палаты

г.Заринска от 27.01.2023 № 1

**ПОРЯДОК**

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЕ Г.ЗАРИНСКА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате г. Заринска Алтайского края (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Контрольно-счетную палату г.Заринска Алтайского края (далее – КСП) в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в КСП, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в КСП, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является КСП, направляются на почтовый адрес: пр-кт. Строителей, 31, г. Заринск, 659100. Обращения граждан в электронном виде направляются по адресу электронной почты КСП kso3zarinsk@yandex.ru.

2.3. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.4. При получении письменных обращений граждан или обращений граждан в форме электронного документа проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.5. В письменном обращении или в обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляется обращение, - КСП, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен также в форме электронного документа);

4) суть предложения, заявления или жалобы.

В письменном обращении необходимо поставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме либо направлены их копии в письменной форме.

2.6. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию КСП, недопустим.

2.8. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи; гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом.

2.9. Если в 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.

2.10. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель КСП вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в КСП. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в КСП. В случае поступления обращения в КСП после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. Обращения регистрируются в журнале учета обращений граждан в КСП (Приложение № 1). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются. Конверты вместе с письменными обращениями сохраняются для возможной установки адреса отправителя или для определения времени отправления и получения обращения.

3.3.Сроки рассмотрения и разрешения обращений граждан исчисляются с момента первичной регистрации независимо от того, когда они были переданы для исполнения конкретному исполнителю.

Председатель КСП должен передавать их исполнителям в день регистрации. Время рассмотрения председателем и подписи ответов входит в срок исполнения.

Исполнители обязаны приступить к выполнению резолюции с момента получения обращения.

3.4. Письменное обращение, поступившее в КСП, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки разрешения обращений граждан, могут быть продлены председателем КСП, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина направившего обращение.

3.6. Поступившие в КСП обращения граждан с вопросами, разрешение которых не входит в ее компетенцию, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган с обязательным извещением об этом заявителей.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

3.7. Запрещается направлять обращения граждан для разрешения должностным лицам, действия которых обжалуются.

# 4.Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан проводится председателем КСП, либо лицом его замещающим, в соответствии с графиком, утвержденным председателем КСП.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением председателя КСП.

4.3. Прием граждан проводится без предварительной записи в порядке очередности.

4.4. Председатель КСП, для правового сопровождения и обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению других сотрудников.

4.5.Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Содержание устного обращения заносится в журнал учета приема граждан в КСП (Приложение № 2). 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 журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7.Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема, результатом которого может явиться:

* ответ по поставленным в обращении вопросам, получение гражданином, присутствующим на личном приеме, исчерпывающих ответов на все поставленные в его устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для разрешения указанных вопросов;
* удовлетворение просьбы, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
* разъяснение гражданину, присутствующему на личном приеме, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленному в устном обращении;
* отказ в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;
* принятие письменного заявления, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.9. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Подготовка ответов на обращения

6.1. Результатом рассмотрения обращений исполнителями является подготовка ответов заявителям либо направление обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

6.2. Ответ на обращение, поступившее в КСП, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных частями 1, 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.3. Ответы на обращения подписывают должностные лица КСП в пределах своей компетенции.

6.4. Ответы заявителям за подписью должностных лиц КСП печатаются исполнителями на бланках установленной формы в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

6.5. При подготовке ответа на коллективное обращение в реквизите адресат указываются инициалы, фамилия, почтовый адрес с пометкой (для сообщения жителям) одного из граждан, указанного в обращении в качестве получателя ответа. Если такой гражданин в обращении не указан, ответ направляется первому в списке граждан, подписавших обращение, чьи контактные данные поддаются прочтению.

6.6. Если в течение месяца не могут быть решены вопросы, поставленные в письме, то заявителю дается промежуточный ответ с указанием причины задержки и сроке окончательного ответа, и письмо ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

# 7.Формирование дела письменных обращений граждан

7.1. Делопроизводство по письменному обращению считается законченным только после уведомления заявителя о результатах рассмотрения его обращения и принятия решения о направлении данного обращения «в дело».

7.2. Делопроизводство по устному обращению считается законченным, если ответ на обращение гражданина дан устно в ходе личного приема граждан в КСП. В том случае, если на устное обращение гражданина дается письменный ответ, делопроизводство считается законченным после уведомления заявителя о результатах рассмотрения его устного обращения и принятия решения о направлении данного обращения «в дело».

7.3. Письменные обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами должны быть оформлены в дело.

7.4. В ответах КСП на письменные обращения граждан указываются фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, исполнившего документ, при этом ответ подписывается председателем КСП, а в его отсутствие лицом, замещающим председателя.

7.5. В ответе в чёткой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

7.6. Результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

- разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении;

- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;

- направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;

- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством.

7.7. Документ может быть изъят из дела, но вместо него в дело подшивается расписка, в которой указывается какой документ, когда и кем изъят. Контроль за возвращением документа в дело возлагается на председателя КСП.

7.8. По истечении 5-ти летнего хранения дело подлежит отбору на уничтожение.

# 8.Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

8.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по соблюдению настоящего Положения, и принятием решений осуществляется председателем КСП.

8.2. Должностные лица КСП несут ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения, за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращение переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, компетентность подписываемого ответа.

8.3. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

# Приложение № 1

# ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЫ г.ЗАРИНСКА

# Начат« » \_ 20 г. Окончен« » \_ 20 г.

на листах

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дата поступления** | **ФИО****заявителя** | **Адрес заявителя** | **Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)****и его краткое содержание** | **Кому передано для исполнения (подпись исполните ля)** | **Отме****ткаоб испол нении** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

# ЖУРНАЛ

**УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЫ г.ЗАРИНСКА**

Начат« » \_ 20 г. Окончен« » 20 г.

на листах

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дата приема** | **ФИО****граждан ина** | **Адрес граждан ина** | **Вид устного обращени я (заявление****,****предложен ие, жалоба)****и его краткое содержание** | **Ответ дан устно, передано для исполнения (подпись исполните ля)** | **Подпись граждан ина** | **Отметка об исполнен ии** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |