**Выдержка из Регламента Контрольно-счетной палаты Петропавловск-Камчатского городского округа**

Статья 16. Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.

1. Контрольно-счетная палата в пределах своей компетенции и в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации обеспечивает рассмотрение индивидуальных и коллективных предложений, заявлений и жалоб (далее - обращений) граждан и юридических лиц (далее - заявители), поступивших в ее адрес (в письменной форме или в форме электронного документа), а также принятых при личном приеме или перенаправленных в Контрольно-счетную палату в соответствии со сферой ее ведения органами государственной власти и местного самоуправления.

2. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления в Контрольно-счетную палату, после чего, в соответствии с письменной резолюцией Председателя КСП, направляются сотруднику(ам) Контрольно-счетной палаты для рассмотрения обращения по существу и подготовки проекта ответа.

Проект ответа на обращение подготавливается в сроки, установленные Председателем КСП с учетом необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Жалоба на решения, действия (бездействия) конкретных сотрудников Контрольно-счетной палаты, не может направляться для рассмотрения этими сотрудниками Контрольно-счетной палаты.

3. Ответ на обращение подписывается Председателем КСП, либо уполномоченным им лицом.

4. При устных обращениях на приеме Председателя КСП помощником руководителя заполняется карточка приема, а ответ (разъяснения) заявителям удостоверяются их подписью в данной карточке. Вопросы требующие изучения направляются исполнителям в соответствии с резолюцией Председателя КСП и даются в письменном виде в порядке, предусмотренном ч. 2 настоящей статьи.

5. Контроль за соблюдением сроков направления ответов и уведомлений заявителям, сроков перенаправления обращений в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, контроль поступления в Контрольно-счетную палату документов о вручении вышеуказанных документов адресатам, а также обеспечение хранения документов, связанных с рассмотрением обращений осуществляются помощником руководителя Контрольно-счетной палаты в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСП.

**Выдержка из Инструкции по делопроизводству в Контрольно-счетной палате Петропавловск-Камчатского городского округа**

7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан подразделяются на индивидуальные и коллективные, в том числе юридических лиц, направленные в Контрольно-счетную палату или на имя председателя КСП в письменной форме, в форме электронного документа, а также в форме устных обращений, в том числе в ходе личного приема.

7.2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: г. Петропавловск-Камчатский, пр. Карла Маркса, д. 29/1, офис 404, приемная председателя КСП (каб. № 18).

7.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты КСП: ksp@pkgo.ru или на официальном сайте КСП в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.ksp-kam.ru.

7.4. Обращения, поступившие в Контрольно-счетную палату, подлежат приему и первичной обработке помощником руководителя.

При получении помощником руководителя письменного обращения, переданного лично заявителем, а также при поступлении письменного обращения по факсу, электронной почте и на официальный сайт КСП в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», проверяется правильность адресованной корреспонденции, наличие почтового адреса, фамилии, имени, отчества (при наличии), подписи заявителя и даты.

При поступлении письменного обращения по почте помощником руководителя проверяется:

- правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки. Ошибочно поступившие обращения (не по адресу) возвращаются на почтовое отделение не вскрытыми;

- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них документов. Конверты от поступивших обращений сохраняются для определения адреса отправителя и даты почтового штемпеля, служащего подтверждением даты отправления и получения обращения;

- по факту поступления обращений с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и др.), подарками, заказных писем с уведомлением, в которых при вскрытии обнаружилась недостача упомянутых автором или описью документов, составляется акт комиссией в составе не менее трех человек;

- обращения, заклеенные липкой лентой, имеющие странный запах, цвет, с вложениями, нехарактерными для письменных обращений (порошок и т.п.), передаются в правоохранительные органы на основании составленного акта.

Прием помощником руководителя обращений по телефону производится при условии наличия следующих сведений:

- о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии;

- о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим;

- предложений по предотвращению возможных аварий и чрезвычайных ситуаций;

- об обратившемся лице (фамилия, имя, отчество, телефон, иная информация).

Такая информация незамедлительно направляется в правоохранительные органы.

7.5. Поступившие в Контрольно-счетную палату обращения подлежат регистрации в журнале учета приема граждан (**Приложение № 11**) как и входящая корреспонденция в соответствии с пунктом 5.2 раздела 5.

7.6. Поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения не истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не доволен полученным ответом. При работе с повторными обращениями помощник руководителя подбирает имеющиеся в архиве документы по обращениям данного заявителя.

7.7. В случае, если на обращении гражданина, поступившем от федеральных органов власти, органов государственной власти Камчатского края, проставлен штамп «Подлежит возврату», обращение со всеми прилагаемыми документами при ответе подлежит возврату.

7.8. Ответ на обращение по существу не дается в следующих случаях:

- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении обжалуется судебное решение. Поскольку для такого решения процессуальным законодательством предусмотрен специальный порядок обжалования, обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который Контрольно-счетной палатой неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

- если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых без перевода на русский язык.

7.9. Письменное обращение с просьбой о личном приеме должностным лицом рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке приема должностного лица, при этом обращение считается рассмотренным.

7.10. Поступившие и зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение председателю КСП или лицу, исполняющему его обязанности.

7.11. Обращения с резолюцией председателя КСП или лица, исполняющего его обязанности, ставятся на контроль и затем направляются исполнителям, указанным в резолюции.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется в течение семи дней.

7.12. Контрольные сроки рассмотрения обращений составляют в соответствии с законодательством Российской Федерации не более 30 календарных дней со дня их регистрации, если более короткий срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации, резолюцией председателя КСП или лицом, исполняющим его обязанности.

В тексте резолюции могут содержаться указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневные или 10-дневные сроки исполнения резолюции, начиная с даты ее написания.

Соисполнители не позднее двух рабочих дней до дня истечения срока рассмотрения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7.13. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- в случае необходимости может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. По результатам осмотра составляется акт, который должен быть подписан ответственными лицами. Данные документы хранятся совместно с ответом на обращение.

7.14. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен председателем КСП либо лицом, исполняющим его обязанности, но не более чем на 30 календарных дней, при условии одновременного информирования заявителя и указания причин продления указанного срока. Продление срока рассмотрения обращения производится по служебной записке ответственного исполнителя на имя председателя КСП либо лица, исполняющего его обязанности.

7.15. Ответственность за полноту, правильность и своевременность рассмотрения обращений несет исполнитель, которому данные обращения были направлены на рассмотрение. В случае ненадлежащего исполнения резолюции председателя КСП либо лица, исполняющего его обязанности, по обращению или отсутствия ответов на поставленные в обращении вопросы, подготовленный проект ответа возвращается на доработку.

7.16. К ответу могут прилагаться подлинники документов, представленных заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы заявителя об их возврате, приложения остаются в материалах обращения.

7.17. Ссылка на исходящий номер и дату документа адресата в обязательном порядке проставляется исполнителем при подготовке ответа в порядке, установленном пунктом 4.3.1 настоящей Инструкции. Если на входящем обращении нет номера документа, в строке «На №» проставляется запись «б/н».

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Пример:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 02.02.2018  | № | 01-10/01-05 |
| На № | б/н | отт | 01.02.2018 |

 |

Наличие данного реквизита исключает необходимость упоминания индекса и даты поступившего документа в тексте письма, что освобождает текст от вспомогательной, справочной информации.

7.18. Информация по итогам рассмотрения обращения, поступившего в Контрольно-счетную палату по электронным каналам связи или на официальный сайт КСП, направляется заявителю по e-mail адресу. При наличии в тексте обращения почтового адреса, ответ направляется заявителю по почте.

7.19. Обращения считаются закрытыми, если рассмотрены поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и направлены мотивированные письменные ответы заявителям.

Снятие обращений с контроля производится помощником руководителя при подписании председателем КСП либо лицом, исполняющим его обязанности, ответа.

Обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

По истечении установленного срока хранения обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном архивным делопроизводством.

7.20. Должностными лицами проводится личный прием граждан по согласованному заранее времени.

Должностные лица проводят прием граждан в своих служебных кабинетах. При проведении личного приема граждан составляется учетная карточка приема граждан согласно **Приложению № 12**.

7.21. Во время личного приема заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. По окончании личного приема должностные лица доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения.

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

7.23. В тех случаях, когда заявитель настаивает на письменном ответе, его письменное обращение с резолюцией председателя КСП либо лица, исполняющего его обязанности, направляется исполнителю для подготовки ответа по существу поставленных в обращении вопросов, в соответствии с настоящей Инструкцией.

7.24. Результатом личного приема заявителя является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, или принятие должностными лицами решения по разрешению поставленного вопроса, или направление обращения в уполномоченный орган или уполномоченному должностному лицу.