

УТВЕРЖДЕНО
приказом Контрольно-счетной палаты
Волгограда
от 12.11.2019 № 122

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и их объединений, в том числе
юридических лиц, в Контрольно-счетной палате Волгограда

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и их объединений, в том числе юридических лиц, в Контрольно-счетной палате Волгограда (далее – Положение; КСП Волгограда) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан и их объединений, в том числе юридических лиц, контроля за их исполнением.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Предусмотренный Положением порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан и их объединений, в том числе юридических лиц, не распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

– обращение граждан и их объединений, в том числе юридических лиц (далее – обращение; граждане) - направленные в КСП Волгограда в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

– должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя КСП Волгограда либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в КСП Волгограда.

2. Порядок приема обращений

2.1. Организацию работы по рассмотрению обращений и личному приему граждан (в соответствии с разделом 5 настоящего Положения) осуществляет должностное лицо, на которое возлагаются соответствующие обязанности согласно приказу КСП Волгограда (далее - лицо, ответственное за организацию работы с обращениями).

2.2. Все письменные обращения (в том числе и полученные во время личного приема граждан) поступившие в КСП Волгограда после регистрации в соответствии с п. 3.2 настоящего Положения передаются председателю КСП Волгограда, который определяет исполнителей и срок исполнения в форме письменной резолюции на обращение.

2.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени объединений граждан (два гражданина и более), в том числе юридических лиц, и подписанные хотя бы одним из этих граждан с указанием обязательных сведений, перечисленных в п. 2.4. настоящего Положения.

2.4. Граждане в своих письменных обращениях в обязательном порядке указывают следующие сведения: фамилию, имя, отчество заявителя (полностью, отчество - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

В случае если обращение подано в форме электронного документа, то в обязательном порядке указываются фамилия, имя, отчество заявителя (полностью, отчество - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.5. Обращения, не содержащие указанных в п. 2.4. сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные обращения, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении обращений, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

3. Порядок регистрации обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации.

3.2. Письменные обращения, в том числе:

- направленные Почтой России (письмом);
- направленные в форме электронного письма (через официальный сайт КСП Волгограда - www.kspvolg.ru или на электронную почту ksp_priem@volgadmin.ru);
- полученные в ходе личного приема граждан;
- перенаправленные контрольно-счетной палатой Волгоградской области, органами государственной власти и местного самоуправления, правоохранительными органами в КСП Волгограда;
- анонимные;

регистрируются консультантом (помощником председателя) организационно-правового отдела в соответствии с Инструкцией о делопроизводстве и документообороте в течение трех дней с момента поступления в КСП Волгограда и

после регистрации передаются исполнителю либо лицу, ответственному за организацию работы с обращениями.

3.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений не допускаются. Конверты вместе с письменными обращениями сохраняются для возможной установки адреса отправителя или для определения времени отправления и получения обращения.

3.4. Поступившие устные обращения граждан, полученные в ходе личного приема председателем КСП Волгограда, организованного в соответствии с разделом 5 настоящего Положения, регистрируются лицом, ответственным за организацию работы с обращениями в Журнале учета устных обращений граждан (Форма журнала прилагается).

3.5. Журнал учета устных обращений граждан ведется в бумажной форме. Указанный журнал хранится в течение 5 лет.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. При поступлении обращений граждан председатель КСП Волгограда в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлению в другой государственный орган власти, орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. При рассмотрении обращений принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

4.2. Поступившие в КСП Волгограда обращения с вопросами, разрешение которых не входит в ее компетенцию, направляются в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган с обязательным извещением об этом заявителя.

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

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

4.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса по существу обращения граждан в государственные органы, иные органы местного самоуправления или иному должностному лицу председатель КСП Волгограда вправе продлить сроки рассмотрения обращений не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

4.6. Причины несвоевременного рассмотрения обращений и окончательный срок их рассмотрения письменно сообщаются заявителю.

4.7. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

4.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение 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 7 календарных дней со дня

регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения, ответ на обращение 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 7 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.11. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то председатель КСП Волгограда либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется.

4.12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, 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.

4.13. В случае если в письменном обращении не указаны обязательные сведения, перечисленные в п. 2.4 настоящего Положения, ответ на обращение не дается. Такое обращение хранится в сформированном деле.

4.14. Если председателем КСП Волгограда дано поручение рассмотреть обращение нескольким структурным подразделениям КСП Волгограда, то основным исполнителем является структурное подразделение КСП Волгограда, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

4.15. По результатам рассмотрения обращения в ответе должен содержаться объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, злоупотребления должностным положением отдельных лиц, то в ответе необходимо указывать, какие конкретно предлагается принять меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности органов и учреждений.

4.16. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан проводится председателем КСП Волгограда в присутствии работника организационно-правового отдела (юриста) и лица, ответственного за организацию работы с обращениями 1 раз в 2 месяца по адресу: г. Волгоград, ул. Советская, 11, в помещении отдела обращений граждан контрольного управления аппарата главы Волгограда. По устному указанию председателя КСП Волгограда личный прием граждан может быть проведен заместителем председателя или аудитором КСП Волгограда.

5.2. Дата и время личного приема граждан председателем КСП Волгограда отражается в графике приема на соответствующий месяц, который вывешивается на доске объявлений в служебном помещении КСП Волгограда и на официальном сайте КСП Волгограда - <http://www.kspvolg.ru> в рубрике: обратная связь.

5.3. Прием граждан проводится по предварительной записи по телефонам: 30-13-24, 38-36-35. Запись начинается в первый рабочий день соответствующего месяца.

5.4. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.5. 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.

5.6. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета устных обращений граждан и в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина и в указанном Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделами 3 и 4 настоящего Положения.

5.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Председатель КСП Волгограда, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- дать ответ по поставленным в обращении вопросам;
- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;
- принять письменное заявление, 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.

5.9. 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.

5.10. 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. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается после отправки заявителю письменного ответа по итогам рассмотрения обращения.

6.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

6.3. Ответственность за исполнение поручения председателя КСП Волгограда по работе с обращениями (полнота, объективность проверки фактов, законность и обоснованность принятых решений) возлагается на структурное подразделение КСП Волгограда, указанное первым ответственным за исполнение поручения в резолюции руководителя.

6.4. Контроль за сроками направления ответов заявителям на обращения возлагается на лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан.

7. Формирование дела письменных обращений граждан

7.1. Письменные обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами должны быть переданы лицу, ответственному за организацию работы с обращениями граждан, для формирования дела.

Неразрешенные обращения граждан не передаются до окончательного разрешения.

7.2. Сформированное дело подлежит хранению в течение 5 лет.

8. Информация, размещаемая в сети Интернет о работе с обращениями

8.1. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, размещает на официальном сайте КСП Волгограда - <http://www.kspvolg.ru> следующую информацию:

- актуальную редакцию настоящего Положения;
- график личного приема граждан на соответствующий месяц (согласно п. 5.2 настоящего Положения);
- фамилию, имя, отчество лица, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, его номер служебного телефона;
- ежегодные обзоры обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

Организационно-правовой отдел

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений граждан
и их объединений, в том числе юридических
лиц, в Контрольно-счетной палате
Волгограда

**Журнал учета устных обращений граждан и их объединений, в том числе
юридических лиц, за 20__ год**

№ п/п	ФИО и инициалы дежурного	Дата и время	ФИО (для физических лиц), название (для юридических лиц) заявителя, адрес, телефон	Суть обращения	Меры реагирования Контрольно- счетной палаты Волгограда	Результаты реагирования

Форма журнала учета устных обращений граждан и их объединений, в том числе
юридических лиц, за 20__ год