

УТВЕРЖДЕН
распоряжением председателя
Контрольно-счетной палаты
Бисертского городского
округа от 17.10.2016 № 23-п

ПОЛОЖЕНИЕ
**о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Контрольно-
счетную палату Бисертского городского округа**

I. Общие положения

1. Положение о рассмотрении обращений граждан поступивших в Контрольно-счетную палату Бисертского городского округа (далее - Положение) определяет сроки и последовательность действий сотрудников Контрольно-счетной палаты Бисертского городского округа (далее – Контрольно-счетная палата) при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений, направлении ответов заявителям и организации приема граждан в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

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», Законом Свердловской области от 12 июля 2011 года № 62-ОЗ «О Счетной палате Свердловской области и контрольно-счетных органах муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области» (далее – Закон № 62-ОЗ), Регламентом Контрольно-счетной палаты, Положением о Контрольно-счетной палате, Инструкцией по делопроизводству в Контрольно-счетной палате.

3. Настоящее Положение распространяется на обращения граждан (индивидуальные и коллективные) поступающие в Контрольно-счетную палату на рассмотрение в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется по вопросам, находящимся в ведении Контрольно-счетной палаты в соответствии с действующим законодательством в пределах полномочий Контрольно-счетной палаты в сфере внешнего государственного финансового контроля, установленных Положением о Контрольно-счетной палате.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется: председателем и инспектором Контрольно-счетной палаты, которые несут установленную законодательством Российской Федерации и Свердловской

области ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина (далее - обращение)** – направленное в Контрольно-счетную палату или должностному лицу Контрольно-счетной палаты в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Для целей настоящего положения термины «гражданин» и «заявитель» равнозначны.

II. Результат рассмотрения обращений граждан

7. Результатами рассмотрений обращений являются:

- меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменный или устный ответ на поставленные в обращении или на личном приеме вопросы, с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа ранее данных ему ответов и разъяснений;
- направление обращения в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в разрешении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

III. Срок рассмотрения обращений граждан

8. Письменное обращение, поступившее Контрольно-счетную палату, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

9. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу председатель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, с обоснованием необходимости продления срока.

10. Продление сроков рассмотрения обращения производится исполнителем по согласованию с инспектором, у которого обращение на рассмотрении, и оформляется служебной запиской на имя председателя. В служебной записке указываются объективные причины для продления срока рассмотрения обращения.

11. В случае, если в установленный срок на обращение дан промежуточный ответ, в котором указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени, отделом организационной работы и материально-технического обеспечения такое обращение ставится на дополнительный контроль.

Срок дополнительного контроля зависит от срока решения вопроса, указанного в промежуточном ответе. В установленный срок исполнитель готовит второй ответ заявителю с изложением ответов на все поставленные в обращении вопросы.

12. Промежуточный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

13. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
- имеющие в тексте пометку «срочно» - исполняются в 3-дневный срок;
- имеющие пометку «незамедлительно» - в 5-дневный срок;
- имеющие пометку «оперативно» - в 10-дневный срок;
- остальные - в срок не более 30 календарных дней со дня первичной регистрации обращения.

IV. Предоставление информации о рассмотрении обращений граждан поступивших в Контрольно-счетную палату

14. Информация о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Контрольно-счетную палату, предоставляется сотрудником ответственным за делопроизводство, а также инспектором, у которого обращение находится на рассмотрении, с использованием средств телефонной связи, в электронной форме.

15. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- подтверждение получения обращения и направления на рассмотрение;
- данные о сотруднике Контрольно-счетной палаты, который определен председателем в качестве ответственного за рассмотрение обращения (далее – исполнитель);
- установленный срок рассмотрения обращения;
- информация о продлении срока рассмотрения обращения;
- информация о переадресации обращения;
- результат рассмотрения обращения.

16. При рассмотрении обращения в Контрольно-счетной палате гражданин имеет следующие права:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (за исключением случаев, указанных в пунктах 47-52 настоящего Положения), уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

17. В случае ответа на телефонные звонки заявителя сотрудникам Контрольно-счетной палаты необходимо подробно информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Если сотрудник Контрольно-счетной палаты, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

18. Сотрудник Контрольно-счетной палаты, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно общаться, внимательно относиться к гражданам, не унижать их честь и достоинство.

V. Последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе обращений граждан в электронной форме

Прием и обработка обращений

19. Основанием для приема и обработки обращений является письменное или личное обращение гражданина в Контрольно-счетную палату или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

20. Письменные обращения поступают в Контрольно-счетную палату.

21. Обращение может поступить в Контрольно-счетную палату одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- факсимильным отправлением;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте;
- через сайт Контрольно-счетной палаты;
- нарочным (либо лично).

22. При поступлении обращения почтовым отправлением сотрудник Контрольно-счетной палаты вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагает конверт.

23. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются сотрудником.

24. Прием и первичная обработка обращений (проверка правильности адресации, чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина) осуществляются сотрудником в течение рабочего дня, в исключительных случаях – не позднее 3 дней с момента поступления.

25. Прием письменных обращений от граждан производится сотрудником Контрольно-счетной палаты. Гражданину, лично предоставившему обращение, выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества листов принятого обращения, фамилии, имени, отчества и контактного телефона служащего, принявшего обращение (Приложение № 1 к настоящему Положению).

Регистрация обращений

26. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Контрольно-счетную палату.

27. Обращения граждан направляются председателю в день регистрации.

28. Регистрация обращений в том числе, поступивших в Контрольно-счетную палату в форме электронного документа, осуществляется сотрудником в журнале «Обращения граждан» (в письменном или электронном виде). Журнал «Обращения граждан» ведется согласно установленной форме (Приложение № 2 к настоящему Положению).

29. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и

ведется в хронологическом порядке.

30. Сотрудник Контрольно-счетной палаты:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп, в котором указываем присвоенный обращению регистрационный номер и дату регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, регистрационный штамп ставится на сопроводительном письме;

- заполняет учетно-контрольную карточку на письменное обращение (далее – учетно-контрольная карточка) (Приложение № 3 к настоящему Положению);

- передает на подпись председателю.

31. При заполнении учетно-контрольной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении:

- регистрационный номер;
- дата;
- организация, направившая обращение;
- реквизиты письма организации, направившей обращение;
- фамилия, инициалы заявителя;
- почтовый или электронный адрес;
- краткое содержание обращения;
- резолюция;
- фамилия, инициалы исполнителя;
- информация о сотруднике Контрольно-счетной палаты ответственным за рассмотрение обращения;
- статус заявителя;
- тип обращения (личное или коллективное);
- первичность (повторность, многократность) обращения;
- тема.

32. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же заявителя по тому же вопросу повторно в течение текущего календарного года. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

33. Многократными считаются обращения, поступившие более двух раз от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в течение текущего календарного года. Не считаются многократными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

34. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения уже имеющегося на рассмотрении обращения, приобщаются к ранее поступившему и зарегистрированному и рассматриваются одновременно.

35. Если Контрольно-счетной палатой получено обращение заявителя, являющееся копией уже рассмотренного обращения того же

заявителя (дубликатное обращение), то заявителю направляется письмо с кратким изложением принятого ранее решения с приложением копии ответа. При регистрации такому обращению присваивается литера «Д».

Направление обращений на рассмотрение исполнителю

36. Обращения передаются на рассмотрение после прочтения и визирования председателем. Сотрудник Контрольно-счетной палаты передает обращения исполнителю в соответствии с резолюцией.

37. В случае, если обращение содержит вопросы, исполнение которых должно осуществляться несколькими должностными лицами и направлено нескольким исполнителям, ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель).

38. Исполнители не позднее, чем за три дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному исполнителю информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

39. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за сроками исполнения, готовит проект ответа.

40. Если обращение расписано нескольким исполнителям, сотрудник Контрольно-счетной палаты делает необходимое количество копий обращений и направляет каждому из исполнителей.

Рассмотрение обращений

41. Исполнитель:

- изучает обращение, прилагаемые к нему документы и иные материалы;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в случае необходимости вправе запросить в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить письменные объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- инициирует в установленном порядке в случае необходимости проведение контрольного мероприятия. Проведение контрольного мероприятия осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внешнего государственного финансового контроля;
- при необходимости для всестороннего и объективного рассмотрения обращения организует встречу с заявителем для получения устных объяснений. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы;
- направляет обращение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением гражданина (при необходимости запрашивает

в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения);

- приобщает к делу материалы, связанные с рассмотрением обращения (запросы, сделанные за время рассмотрения обращения, полученные на них ответы, объяснительные записки и т.п.);
- возвращает обращение заявителю без рассмотрения с уведомлением об основаниях принятия такого решения;
- готовит и принимает решения, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- организует подписание ответа на обращение председателем.

42. В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

43. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Контрольно-счетной палаты, направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданина направившего обращение, уведомляют о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

44. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

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

46. Обращение возвращается гражданину в следующих случаях:

- в обращении обжалуется судебное решение (в данном случае обращение возвращается в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);
- невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

(в данном случае обращение возвращается с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд).

47. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном 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.

48. Обращение может не рассматриваться по существу, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Контрольно-счетной палаты. В данном случае гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

49. В случае, если текст 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

50. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Контрольно-счетную палату. О данном решении гражданин, направивший обращение, информируется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

51. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

52. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Контрольно-счетную палату.

53. Запрещается преследование граждан в связи с их обращениями в Контрольно-счетную палату с критикой деятельности должностных лиц Контрольно-счетной палаты либо в целях восстановления или защиты своих прав и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц.

54. По результатам проведенных проверок, в случае выявления

нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с компетенцией Контрольно-счетной палаты, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

55. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями исполнителя. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся 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.

56. Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, заявители вправе повторно обратиться в Контрольно-счетную палату. Рассмотрение повторного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации.

57. Обращение, поступившее в Контрольно-счетную палату в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Положением.

58. Если обращение поступило исполнителю (ответственному исполнителю) не по назначению (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию; другие причины), исполнитель не позднее трех дней со дня поступления обращения может направить на имя председателя служебную записку с пояснениями и предложением другого исполнителя.

Подготовка ответа заявителю

59. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

60. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

61. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

62. В случае, если обращение поступило из иных органов государственной власти, при необходимости, в указанные органы государственной власти направляется соответствующая информация о результатах рассмотрения обращения.

63. Ответы заявителям, письма в иные органы государственной власти или организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Контрольно-счетной палаты. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер служебного телефона.

64. Проект ответа готовится исполнителем в трех экземплярах

(первый – для направления заявителю, второй – для хранения в деле, третий – для исполнителя).

65. В ответе на обращение делается ссылка на всех корреспондентов, в чей адрес было направлено обращение.

Например, «Ваши обращения, направленные в Думу Бисертского городского округа и Администрацию Бисертского городского округа рассмотрены в Контрольно-счетной палате.

66. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы исполнителем в рамках их служебных полномочий.

67. Ответы на обращения подписывают председатель.

68. Подписанные ответы регистрируются.

69. Формирование пакета документов для отправки ответа на обращение осуществляет сотрудник Контрольно-счетной палаты.

70. Подлинники обращений граждан возвращаются корреспонденту только при наличии на них специальной отметки в сопроводительном письме, при этом в деле остается копия.

71. Отправку ответов заявителям, как почтовым отправлением, так и по электронной почте, осуществляет сотрудник Контрольно-счетной палаты. Отправление ответов без регистрации, а также с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах) не допускается.

72. После подписания и регистрации ответа на обращение исполнитель фиксирует краткие результаты рассмотрения в контрольно-учетной карточке.

73. Списание обращений «в дело» осуществляет председатель.

Хранение материалов по рассмотрению обращений

74. Обращения, поступившие в Контрольно-счетную палату, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся в деле.

75. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания председателем.

76. Материалы рассмотрения обращений формируются в папках в хронологическом порядке, в соответствии с регистрационным номером.

77. Порядок и место архивного хранения папок с материалами рассмотренных обращений определяются инструкцией делопроизводства.

78. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

79. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Контрольно-счетной палаты.

Личный прием

80. Председателем проводится личный прием граждан.

81. При проведении личного приема граждан также проводится:

- запись на личный прием;

- проведение личного приема;
- принятие решения по результатам личного приема и доведение его до сведения заявителя.

Запись на личный прием

82. Граждане, желающие пройти на личный прием к председателю, обращаются в Контрольно-счетную палату (кабинет 204). Сотрудник Контрольно-счетной палаты выдает для заполнения карточку приема, где гражданин указывает суть своего обращения и контактную информацию.

83. Максимальный срок рассмотрения вопроса о приеме гражданина председателем или заместителем председателя – 5 рабочих дней с момента заполнения карточки приема.

84. О дате и времени приема заявителя информирует сотрудник Контрольно-счетной палаты по телефону. В случае невозможности проведения приема в запланированное время, сотрудник информирует заявителя по телефону и также сообщают о дате и времени, на которое встреча может быть перенесена.

85. Записаться на личный прием без личного обращения в приемную гражданин также может через сайт Контрольно-счетной палаты www.kspbgo.ru (раздел «Обращения»), кратко изложив суть обращения и указав свою контактную информацию.

Проведение личного приема

86. Личный прием проводится председателем.

87. При личном приеме присутствует сотрудник Контрольно-счетной палаты, который заполняет карточку личного приема граждан (Приложение № 4 к настоящему Положению).

88. При личном приеме заявитель обязан представить документ, удостоверяющий его личность.

89. Устные обращения рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

90. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 10 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 10 минут, то председатель предлагает заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном Положением порядке.

Принятие решения по результатам личного приема и доведение его до сведения заявителя

91. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов

дается письменный ответ.

92. Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, то оно регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Положением.

VI. Формы контроля за исполнением Положения

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением сотрудниками Контрольно-счетной палаты настоящего Положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений граждан, а также принятием ими решений

93. Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями. Контроль осуществляется за обоснованностью, всесторонностью, объективностью и своевременностью рассмотрения обращений.

94. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

95. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется председателем Контрольно-счетной палаты.

96. Контроль осуществляется по всем поступившим обращениям граждан, подлежащим рассмотрению.

97. В части наличия ответов на каждый из поставленных в обращении вопросов, дополнительный контроль качества проектов ответов на обращения осуществляет сотрудник Контрольно-счетной палаты.

98. При утрате исполнителем письменных обращений председателем по служебной записке сотрудника, утратившего обращение, назначается служебная проверка.

99. При уходе в отпуск сотрудник, имеющий на рассмотрении обращения, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому сотруднику.

100. Гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ответственность сотрудников Контрольно-счетной палаты за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращения граждан

101. Сотрудники Контрольно-счетной палаты, а также ответственные исполнители и исполнители, несут персональную ответственность за соблюдение срока и порядка рассмотрения обращений граждан, полноту и качество рассмотрения обращений, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, объективность и тщательность проверки изложенных в обращении сведений.

102. Персональная ответственность закрепляется в соответствующих должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Контрольно-счетной палаты, а также ее должностных лиц

103. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Контрольно-счетной палаты, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращения гражданина, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

104. Жалоба подается в Контрольно-счетную палату заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

105. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

106. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

107. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

108. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта Контрольно-счетной палаты в сети

Интернет www.kspbgo.ru, раздел «Обращения».

109. При подаче жалобы в электронном виде документы, прилагаемые к обращению, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

110. Рассмотрение жалобы (претензии) может быть приостановлено в случае обращения заявителя с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (претензии).

111. Ответ на жалобу (претензию) не дается в случаях, если в жалобе (претензии) не указаны фамилия заявителя, ее направившего, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также, если текст жалобы (претензии) не поддается прочтению.

112. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление исполнителю жалобы (претензии) с резолюцией председателя.

113. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

114. Жалоба, поступившая в Контрольно-счетную палату, подлежит рассмотрению председателем в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

115. В случае если заявителем подана жалоба в Контрольно-счетную палату на действия другого органа, и в компетенцию Контрольно-счетной палаты не входит принятие решения по жалобе, то в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации Контрольно-счетная палата направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и информирует заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

116. Жалоба, поступившая в письменной форме в Контрольно-счетную палату, подлежит обязательной регистрации в журнале «Обращения».

117. Контрольно-счетная палата отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

118. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Контрольно-счетной палатой, опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения обращения граждан документах, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

119. При удовлетворении жалобы Контрольно-счетная палата принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

120. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

121. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, номер, дата, место принятия решения;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

122. Контрольно-счетная палата вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

123. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается председателем.

форма

Контрольно-счетная палата Бисертского городского округа

**РАСПИСКА О ПРИЕМЕ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ ОТ
ГРАЖДАНИНА**

Получено письменное обращение от гражданина

(фамилия, имя, отчество)

на _____ листах.

дата приема « ___ » _____ 20 ___ г.

Телефон для справок _____

Обращение принял: _____

(должность, фамилия, отчество, подпись)

Форма

учетно-контрольной карточки на письменное обращение

Контрольно-счетная палата Бисертского городского округа	
Входящий номер	Первичное (повторное, многократное)
Дата регистрации	
Фамилия, имя, отчество заявителя	
Статус заявителя	
Адрес заявителя	
Организация, направившая обращение	
Краткое содержание	
	_____ (подпись председателя)
Исполнитель	
Срок	
Дополнительный контроль до _____	

Контрольно-счетная палата Бисертского городского округа**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

1. Рег. номер _____

2. Дата _____

3. Фамилия, Имя, Отчество гражданина:

—

4. Адрес места жительства, контактный телефон:

5. Социальное положение гражданина: _____

6. Кратность обращения: _____

7. Краткое содержание вопроса:

8. Должностное лицо _____

(должность, фамилия, имя, отчество)

9. Результаты рассмотрения (дано разъяснение, принято письменное заявление, приняты иные решения):

10. Срок исполнения: _____

С устным разъяснением согласен(на) _____
(подпись) (дата)