

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и их объединений, в том числе юридических лиц, в Контрольно-счётной палате муниципального образования «Закрытое административно-территориальное образование Знаменск Астраханской области»

1. Общие положения.

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и их объединений, в том числе юридических лиц, в Контрольно-счётной палате муниципального образования «Закрытое административно-территориальное образование Знаменск Астраханской области» (далее – Положение; КСП ЗАТО Знаменск) 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 действующими 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 ЗАТО Знаменск в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

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

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

– **жалоба** - просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

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 ЗАТО Знаменск (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 ЗАТО Знаменск, после регистрации в соответствии с п. 3.2 настоящего Положения передаются председателю КСП ЗАТО Знаменск, 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 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.

2.6. Запрещается преследование граждан в связи с их обращением в КСП ЗАТО Знаменск с критикой ее деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 ЗАТО Знаменск: www.zato-znamensk.ru, либо электронной почтой: ksp-znamensk30@yandex.ru);
- полученные в ходе личного приема граждан;
- перенаправленные контрольно-счётной палатой Астраханской области, органами государственной власти и местного самоуправления, правоохранительными органами в КСП ЗАТО Знаменск;
- анонимные

регистрируются лицом, ответственным за организацию работы с обращениями, в Журнале учета и регистрации обращений граждан и их объединений (Приложение № 1) в течение 3 дней с момента поступления в КСП ЗАТО Знаменск или передачи должностному лицу.

3.3. Журнал учета и регистрации обращений граждан и их объединений (Приложение № 1) ведется в электронной форме, ежеквартально распечатывается, сшивается и заверяется подписью лица, ответственного за организацию работы с обращениями. Указанный журнал хранится в течение 5 лет.

3.4. 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.

3.5. Поступившие устные обращения граждан, полученные в ходе личного приема председателем КСП ЗАТО Знаменск, организованного в соответствии с разделом 5 настоящего Положения, регистрируются лицом, ответственным

за организацию работы с обращениями в Журнале учета устных обращений граждан (Приложение № 2).

3.6. 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 ЗАТО Знаменск в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении 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 ЗАТО Знаменск 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 ЗАТО Знаменск, 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 ЗАТО Знаменск 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 предшествующий ему 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 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 ЗАТО Знаменск 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.

4.11. 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.

4.12. 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.

4.13. Председатель КСП ЗАТО Знаменск самостоятельно рассматривает обращение, либо дает поручение по рассмотрению обращения специалисту.

4.14. 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.

4.15. 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.

4.16. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Организация личного приема граждан.

5.1. Личный прием граждан проводится председателем КСП ЗАТО Знаменск в присутствии юрисконсульта КСП ЗАТО Знаменск 1 раз в месяц по адресу: г. Знаменск, ул. Вознюка, д.1, в кабинете № 114 председателя Контрольно-счётной палаты.

5.2. Дата и время личного приема граждан председателем КСП ЗАТО Знаменск отражается в графике приема на соответствующий месяц, который вывешивается на официальном сайте администрации ЗАТО Знаменск Астраханской области - www.zato-znamensk.ru, в рубрике «КСП ЗАТО Знаменск».

5.3. Прием граждан проводится по предварительной записи по телефонам: 8(85140) 2-39-67 (доб.номер 125). Запись начинается в первый рабочий день соответствующего месяца. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители;
- семьи, имеющие детей-инвалидов;
- граждане, указанные в ст. 13 Закона Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;
- лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- беременные женщины;
- граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды, их законные представители;
- член Совета Федерации;
- депутат Государственной Думы;
- руководители и другие должностные лица федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.

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

5.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета устных обращений граждан (Приложение № 2) 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.

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

5.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Председатель КСП ЗАТО Знаменск, 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.

5.8. 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.

5.9. 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 ЗАТО Знаменск по работе с обращениями (полнота, объективность проверки фактов, законность и обоснованность принятых решений) возлагается на должностное лицо КСП ЗАТО Знаменск, 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, которое в Журнале учета и регистрации обращений граждан и их объединений (Приложение № 1) делает соответствующие записи.

7. Формирование дела письменных обращений граждан.

7.1. Письменные обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами должны быть возвращены 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 администрации ЗАТО Знаменск Астраханской области - www.zato-znamensk.ru, в рубрике «КСП ЗАТО Знаменск» 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, номер его служебного телефона;
- ежегодные обзоры обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан и их
объединений, в том числе юридических лиц, в
Контрольно-счетной палате ЗАТО Знаменск

Форма Журнала учета и регистрации обращений граждан и их объединений,
в том числе юридических лиц.

**Журнал учета и регистрации обращений граждан и их объединений, в
том числе юридических лиц**

№ п/п	Регистра- ционный номер	Дата	ФИО заявителя, адрес, телефон	Суть обращения	Меры реагирования

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан и их
объединений, в том числе юридических лиц, в
Контрольно-счетной палате ЗАТО Знаменск

Форма Журнала учета устных обращений граждан

Журнал учета устных обращений граждан

№ п/п	ФИО и инициалы дежурного	Дата и время	ФИО заявителя, адрес, телефон	Суть обращения	Меры реагирова ния