

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу председателя
контрольно – счетного органа
города Армянска Республики Крым
от «30» декабря 2016 г. № 15

ПОРЯДОК

**рассмотрения обращений граждан в контрольно – счетном органе
города Армянска Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в контрольно – счетном органе города Армянска Республики Крым (далее – Порядок) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, органов государственной власти и государственных органов (далее – государственные органы), органов местного самоуправления и муниципальных органов (далее – органы местного самоуправления), контроля за их исполнением, организации приема в контрольно – счетном органе города Армянска Республики Крым (далее- контрольно-счетный орган города Армянска) в соответствии с компетенцией контрольно-счетного органа.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом контрольно-счетного органа и иными действующими нормативно-правовыми актами

1.3. Данный порядок распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, электронной почте или иными информационными системами общего пользования.

1.4. Сведения о местонахождении контрольно-счетного органа города Армянска (полный почтовый адрес, номера контактных телефонов), требования к обращению (приложение 1), размещаются на официальном сайте муниципального образования городской округ Армянск «Контрольно – счетный орган» (armgov.ru).

1.5. При поступлении обращения гражданина председатель контрольно-счетного органа города Армянска в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении обращения в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается гражданину. При рассмотрении обращения принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается гражданину.

Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию контрольно-счетного органа, недопустим.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

1.7. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

- обращение гражданина (далее - Обращение) - направленное в контрольно-счетный орган города Армянска письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности контрольно-счетного органа;

- 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 контрольно-счетного органа города Армянска;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя контрольно-счетного органа города Армянска, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в контрольно-счетном органе города Армянска.

- коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы.

2. Порядок прохождения письменных и устных обращений

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также письменные обращения, полученные в ходе личного приема граждан, регистрируются специалистом, уполномоченным на ведение делопроизводства, в журнале учета обращений граждан в контрольно-счетный орган города Армянска (Приложение 2).

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. После регистрации обращение передается председателю контрольно-счетного органа города Армянска, который определяет ответственных исполнителей и срок исполнения в форме резолюции на обращении. Ответственный исполнитель обеспечивает

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, готовит проекты запросов на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и представляет председателю контрольно-счетного органа города Армянска проект ответа на обращение.

2.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, включая сеть Интернет, либо обращение в форме электронного документа регистрируется с соблюдением требований пункта 2.1. настоящего раздела.

2.3. В письменном обращении в обязательном порядке должно содержаться следующая информация:

- наименование органа, в который направляется запрос, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица контрольно-счетного органа города Армянска;

- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для отправления ответа на обращение, уведомления о переадресации обращения;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица);

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;

- личная подпись гражданина и дата. В случае необходимости в подтверждении изложенных доводов к письменному обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

2.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес либо почтовый адрес юридического лица, направивших обращение, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такое обращение передается уполномоченному специалисту для хранения в сформированном деле.

2.5 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. В случае, если в письменном 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 контрольно-счетного органа города Армянска вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или юридическим лицом по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин или юридическое лицо, направившие обращение.

2.7 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию контрольно-счетного органа города Армянска, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в контрольно-счетном органе города Армянска в соответствующий государственный орган (орган местного самоуправления) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Если обращение содержит вопросы, относящиеся к компетенции контрольно-счетного органа города Армянска и иных государственных органов (органов местного самоуправления) и (или) должностных лиц, то такое обращение в соответствующей части принимается к рассмотрению контрольно-счетного органа города Армянска также в течение 7 дней со дня регистрации в контрольно-счетном органе города Армянска его копия (копии) направляются для рассмотрения иных вопросов в соответствующие государственные органы (органы местного самоуправления) и (или) соответствующим должностным лицам

2.8. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются с момента первичной регистрации:

2.8.1. Письменное обращение, поступившее в контрольно-счетный орган города Армянска, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения;

2.8.2. Письменные запросы государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

2.9. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений, направленных председателем контрольно-счетного органа города Армянска для рассмотрения другим исполнителям, могут быть продлены председателем контрольно-счетного органа города Армянска, если необходима дополнительная проверка фактов, изложенных в обращении, или удовлетворение просьбы связано с материальными затратами и по другим обстоятельствам, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.10. Запрещается направлять обращения для рассмотрения должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.11. В ходе рассмотрения письменных обращений председателем контрольно-счетного органа города Армянска может быть принято решение о проведении контрольного либо экспертно-аналитического мероприятия.

2.12. 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.

2.13. Ответ на обращение подписывается председателем контрольно-счетного органа города Армянска.

3. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан, личный прием граждан

3.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется на личном приеме.

3.2. Личный прием граждан осуществляется председателем контрольно-счетного органа города Армянска каждую пятницу с 15 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин. по предварительной записи.

Запись на личный прием граждан в контрольно-счетном органе города Армянска производится по телефону 3- 48 -12 ежедневно по графику работы контрольно-счетного органа города Армянска, т.е. в рабочие дни: понедельник – пятница с 08 час.00 мин. до 17 час. 00 мин., с перерывом на обед с 12 час.00 мин. по 13 час. 00 мин.

3.3. Прием граждан осуществляется по фактическому расположению помещений контрольно-счетного органа города Армянска по адресу: 296012, Республика Крым, г. Армянск, ул.Симферопольская,7.

3.4. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема гражданина, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес места жительства гражданина, суть обращения, принятое решение по обращению гражданина (провести проверку, дать письменный ответ по существу поставленных вопросов).

3.5. Карточка по результатам приема подписывается лицом, осуществляющим прием, и обратившимся гражданином. Образец карточки личного приема гражданина прилагается (Приложение 3).

3.6. В случае невозможности проведения личного приема граждан установленные дни и часы, дата и время проведения личного приема граждан могут быть перенесены должностным лицом. Граждане, записанные на прием, оповещаются о переносе даты и времени должностными лицами контрольно-счетного органа города Армянска.

3.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации личного приема граждан по форме согласно Приложению № 4 к настоящему порядку. Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в журнале приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Порядком.

3.8. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

3.9. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению контрольно-счетный орган города Армянска, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

3.10. При приеме граждан должны соблюдаться доброжелательность и уважительное отношение к посетителям, обеспечиваться полное и компетентное рассмотрение их просьб.

4. Прием обращений, направленных в электронном виде.

К рассмотрению принимаются направленные в электронном виде обращения, на электронный адрес контрольно-счетный орган города Армянска – kso_041236@mail.ru, содержащие вопросы в пределах полномочий контрольно-счетного органа города Армянска и оформленные в соответствии с предлагаемой формой:

- наименование органа, в который направляется запрос – контрольно-счетного органа города Армянска, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица контрольно-счетного органа города Армянска - Адресат;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица);

- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для отправления ответа на обращение, уведомления о переадресации обращения;

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;

- обращения, которые содержат гиперссылки на иные Интернет-ресурсы, являющиеся хранилищем информации, и не содержат сути заявления, жалобы, а также вопросов и просьб к контрольно-счетному органу города Армянска, не принимаются;

- желательно, чтобы объем заявления не превышал одного листа;

- обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, содержащие некорректные выражения, общие рассуждения по известным политическим и экономическим проблемам, любую рекламу, а также те, из которых не представляется возможным понять существо вопроса, не рассматриваются и удаляются;

- специалисты контрольно-счетного органа города Армянска, уполномоченные вести работу с обращениями граждан, при необходимости имеют право уточнить информацию об отправителе обращения и достоверность содержания обращения;

- ответ на обращение направляется автору по почтовому адресу, указанному в обращении, либо по выбору автора в форме электронного документа по адресу электронной почты, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии). Размер текста обращения в электронном виде не должен превышать 20000 символов.

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан 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.

5.3. Основаниями для постановки обращений на контроль являются:

- резолюция председателя контрольно-счетного органа города Армянска на письменных обращениях граждан, адресованных в контрольно-счетный орган города Армянска;

- требование доложить об исполнении поручения;

- содержание в письмах и заявлениях просьбы дать ответ.

5.4. Контроль за сроками исполнения возлагается на специалиста, уполномоченного вести делопроизводство.

Вопросы, поставленные на контроль в журнале регистрации обращений, обозначаются знаком контроль «К».

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются и ставятся на дополнительный контроль.

5.6. Вопросы, затронутые в обращениях граждан, считаются разрешенными, если просьба гражданина удовлетворена или обоснованно и законно отклонена.

6. Формирование дела письменных обращений граждан

6.1. Делопроизводство по письменному обращению считается законченным только после уведомления заявителя о результатах рассмотрения его обращения и принятия председателем контрольно-счетного органа города Армянска решения о направлении данного обращения «в дело».

6.2. Делопроизводство по устному обращению считается законченным, если ответ на обращение гражданина дан устно в ходе личного приема граждан в контрольно-счетный орган города Армянска. В том случае, если на устное обращение гражданина дается письменный ответ, делопроизводство считается законченным после уведомления заявителя о результатах рассмотрения его устного обращения.

6.3. Письменные обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами должны быть возвращены уполномоченному специалисту для формирования номенклатурного дела. Неразрешенные обращения граждан специалисту не передаются до окончательного разрешения.

6.4. В случае необходимости материалы дела могут выдаваться для служебного пользования. 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 специалиста, уполномоченного вести делопроизводство в контрольно-счетном органе.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в контрольно – счетном
органе города Армянска
Республики Крым
приказ от «30» декабря 2016 г. № 15

**Контрольно-счетный орган
города Армянска Республики Крым**

Адрес: 296012, Республика Крым, г. Армянск, ул. Симферопольская, 7.

E-mail: kso_041236@mail.ru

Телефон (06567) 3-48-12

Личный прием граждан осуществляется председателем контрольно-счетного органа города Армянска каждую пятницу с 15 час. 00 мин до 17 час. 00 мин. по предварительной записи.

Запись на личный прием граждан в контрольно-счетном органе города Армянска производится по телефону 3-48-12 ежедневно по графику работы контрольно-счетного органа города Армянска, т.е. в рабочие дни: понедельник – пятница с 08 час.00 мин. до 17 час. 00 мин., с перерывом на обед с 12 час.00 мин. по 13 час. 00 мин.

Работа с обращениями проводится в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Требования к письменному обращению

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа, в который направляется запрос – Контрольно-счетный орган города Армянска Республики Крым, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица контрольно – счетного органа города Армянска Республики Крым;

- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для отправления ответа на обращение, уведомления о переадресации обращения;

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;

- личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать:

- наименование органа, в который направляется запрос – Контрольно-счетный города Армянска Республики Крым, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица контрольно – счетного органа города Армянска Республики Крым;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица);

- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для отправления ответа на обращение, уведомления о переадресации обращения;

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;

- обращения, которые содержат гиперссылки на иные Интернет- ресурсы, являющиеся хранилищем информации, и не содержат сути заявления, жалобы, а также вопросов и просьб к контрольно – счетному органу города Армянска Республики Крым не принимаются;

- желательно, чтобы объем заявления не превышал одного листа;

- обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, содержащие некорректные выражения, общие рассуждения по известным политическим и экономическим проблемам, любую рекламу, а также те, из которых не представляется возможным понять существо вопроса, не рассматриваются и удаляются;

Размер текста обращения в электронном виде не должен превышать 20000 символов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в контрольно – счетном
органе города Армянска
Республики Крым
приказ от «30» декабря 2016 г. № 15

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

№ п/п	Регистрацион ный номер, дата регистрации, тип доставки (письмо, телеграмма, с сайта городского округа)	Фамилия, имя, отчество, адрес заявителя, льготный статус	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба) и его краткое содержание	Частота обращени я	Фамилия, имя, отчество ответственно го испол- нителя, подпись ответ- ственного исполнителя	Автор сопроводи тель ного письма, номер, дата сопроводи тельного письма	Отметк а об исполн ении

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в контрольно – счетном
органе города Армянска
Республики Крым
приказ от «30» декабря 2016 г. № 15

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

«_____» _____ 20 ____ г.

ФИО гражданина:

Место работы, должность:

Адрес гражданина:

Социальное положение: _____

Частота обращения: _____

Содержание обращения:

Резолюция

ФИО ведущего прием: _____

Подпись ведущего прием _____

Подпись заявителя _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в контрольно – счетном
органе города Армянска
Республики Крым
приказ от «30» декабря 2016 г. № 15

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п\п	Дата приема, время приема	Фамилия, имя, отчество, адрес посетителя, телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	ФИО и подпись лица, проводившего прием