

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате
муниципального образования «Городской округ Дзержинский»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате муниципального образования «Городской округ Дзержинский» (далее - Контрольно-счетная палата) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Контрольно-счетной палате, контроля исполнения, хранения и использования документов.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Контрольно-счетной палате осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом муниципального образования «Городской округ Дзержинский»;
- Регламентом Контрольно-счетной палаты.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

Обращение гражданина – письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

Предложение – рекомендации 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;

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;

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 власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

Коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Председателем Контрольно-счетной палаты, специалистами Контрольно-счетной палаты.

1.5. Организацию работы по письменным обращениям граждан ведет эксперт Контрольно-счетной палаты.

1.6. Общее руководство и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате осуществляется Председателем Контрольно-счетной палаты.

2. Требования к порядку исполнения функций по рассмотрению обращений граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении функций по рассмотрению обращений граждан

2.1.1. Информация о порядке исполнения функций по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в Контрольно-счетной палате;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.1.2. Сведения о местонахождении и полный почтовый адрес Контрольно-счетной палаты, контактные телефоны размещены на официальном сайте города (www.ugresh.ru, раздел «Муниципальное управление», страница Контрольно-счетной палаты).

2.1.3. При ответах на телефонные звонки работники Контрольно-счетной палаты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.1.4. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

2.2.1. Обращение, в письменной форме поступившее в Контрольно-счетную палату, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции. Обращение, поступившее в виде электронного письма на страницу Контрольно-счетной палаты на сайте города, рассматривается в течение 5 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Председателем Контрольно-счетной палаты, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.2.3. Председатель Контрольно-счетной палаты вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3. Требования к письменному обращению граждан

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - Контрольно-счетная палата, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

2.3.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления - Контрольно-счетная палата, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый (электронный) адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

2.4. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

2.4.1. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.4.2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

2.4.3. Работникам, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

2.5. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.6. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.6.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

а) в обращении гражданина в письменной форме или в виде электронного письма на страницу Контрольно-счетной палаты на сайте города содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы или ответы в виде электронного документа, по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, и при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

б) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- г) в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;
- д) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- е) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- ж) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6.3. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

2.7. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.7.1. Сотрудники Контрольно-счетной палаты, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

2.7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. 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 вопросов.

2.7.3. При утрате исполнителем письменных обращений Председатель Контрольно-счетной палаты назначает служебное расследование, по результатам которого принимает решение о мерах дисциплинарной ответственности к виновным лицам.

2.7.4. При уходе в отпуск, либо на больничный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению Председателя Контрольно-счетной палаты. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в Контрольно-счетной палате.

2.8. Обязанности работников при рассмотрении обращении граждан

2.8.1. Работники Контрольно-счетной палаты обязаны:

- а) обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;

б) принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

в) своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

г) уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, или иному исполнителю в соответствии с их компетенцией;

д) систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;

е) направлять ответ на обращение, поступившее в виде электронного письма, по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.9. Права работников при рассмотрении обращений граждан

Работники Контрольно-счетной палаты при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

а) приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

б) в случае необходимости в установленном законодательстве порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных физических и юридических лиц;

в) привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

г) создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

д) проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

а) прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

б) регистрация и аннотирование поступивших обращений;

в) рассмотрение обращений граждан в Контрольно-счетной палате;

г) рассмотрение обращений поступивших в виде электронного письма на страницу Контрольно-счетной палаты на сайте города;

д) постановка обращений граждан на контроль;

е) продление срока рассмотрения обращений граждан;

ж) оформление ответа на обращение граждан;

з) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

и) порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Контрольно-счетную палату или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.2.3. Работник, ответственный за прием документов:

а) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

б) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

в) прикладывает спереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

г) в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Контрольно-счетной палаты нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

д) составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в деле Контрольно-счетной палаты, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.4. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом Председателю Контрольно-счетной палаты.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится экспертом Контрольно-счетной палаты, ответственным за ведение делопроизводства в Контрольно-счетной палате. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан (приложение № 2 к Административному регламенту). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Отправка подготовленных ответов производится экспертом Контрольно-счетной палаты, ответственным за ведение делопроизводства в Контрольно-счетной палате.

3.2.6. Обращения, поступившие в виде электронного обращения, принимаются экспертом Контрольно-счетной палаты и регистрируются.

Срок рассмотрения обращений, поступивших в виде электронного обращения на страницу Контрольно-счетной палаты на сайте города, составляет 5 дней со дня их регистрации в Контрольно-счетной палате.

Последовательность исполнения функции по рассмотрению обращений, поступивших в виде электронного обращения, осуществляется аналогично исполнению функции по рассмотрению письменных обращений граждан.

Ответ заявителю готовится на бумажном носителе и в электронном виде, в случае указания электронного адреса заявителя.

3.2.7. Обращение с пометкой «лично», поступившее на имя Председателя Контрольно-счетной палаты или сотрудников Контрольно-счетной палаты, передаются адресату невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации эксперту Контрольно-счетной палаты.

3.2.8. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является присвоение регистрационного номера.

3.3. Регистрация поступивших обращений

3.3.1. Поступившие в Контрольно-счетную палату письма, отнесенные к компетенции Контрольно-счетной палаты, регистрируются в течение одного дня с момента поступления.

3.3.2. Эксперт Контрольно-счетной палаты:

а) в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный номер и дату поступления в Контрольно-счетную палату. В случае, если место предназначенное для регистрации, занято текстом письма, регистрационный номер и дата поступления могут быть проставлены в ином месте, обеспечивающем их прочтение. Обращения нумеруются порядковыми номерами в пределах календарного года с добавлением индекса, согласно Инструкции по делопроизводству Контрольно-счетной палаты.

б) если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, проставляет контроль. Если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляет контроль;

в) отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся за счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и написанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

г) возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие почтовые письма;

д) письма на иностранных языках, письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляет для перевода в соответствующие службы.

3.3.3. Эксперт, осуществляющий аннотацию обращений:

а) читает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

б) проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

в) составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

г) проставляют шифр темы согласно утвержденному тематическому классификатору обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них.

3.3.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является передача обращения на рассмотрение.

3.4. Рассмотрение обращений граждан в Контрольно-счетной палате.

3.4.1. После регистрации и аннотирования, поступившие обращения граждан направляются на рассмотрение Председателю Контрольно-счетной палаты.

3.4.2. Рассмотрением обращений Председателем Контрольно-счетной палаты является принятие управленческого решения о направлении его на рассмотрение ответственному должностному лицу Контрольно-счетной палаты в соответствии с распределением обязанностей. Председатель Контрольно-счетной палаты рассматривает обращения, как правило, в течение 2 дней.

По рассмотрению обращений может иметься несколько резолюций (одного должностного лица) соответственно этапам рассмотрения. При этом последующие резолюции не должны противоречить первой, в них должен конкретизироваться порядок работы с обращением (с учетом конечного срока исполнения, установленного первой резолюцией) и исполнитель.

При необходимости Председатель Контрольно-счетной палаты в соответствии с распределением обязанностей дает дополнительные поручения относительно рассмотрения обращения.

Работники Контрольно-счетной палаты, на которых возлагается исполнение поручения, несут персональную ответственность за качество, своевременное рассмотрение и представление ответа Председателю Контрольно-счетной палаты.

Исполнитель, указанный в поручении первым, является главным исполнителем, он несет ответственность за организацию исполнения поручения и ответственность за исполнение (качество и своевременность) поручения. При необходимости Председатель Контрольно-счетной палаты в соответствии с распределением обязанностей запрашивает у соисполнителей информацию, необходимую для исполнения поручения, с указанием срока ее представления;

В случае если исполнитель является главным исполнителем поручения Председателя Контрольно-счетной палаты, данного во исполнение поручения Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, и т.п. проект ответа по рассмотренному обращению в соответствии с содержанием поручения для последующего направления его адресату, представляется Председателю Контрольно-счетной палаты не менее чем за три дня до истечения установленного срока. Проект ответа визируется ответственным исполнителем.

В случае если вопрос, поставленный в обращении, находится вне компетенции Контрольно-счетной палаты, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

Обращение, присланное не по принадлежности из муниципальных учреждений и предприятий, других органов местного самоуправления Московской области или иных организаций, возвращается заявителю.

3.4.3. После рассмотрения обращения Председателем Контрольно-счетной палаты, эксперт передает исполнителям обращения с поручениями по их рассмотрению.

Резолюция должна содержать:

- фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение;
- текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;
- подпись Председателя Контрольно-счетной палаты с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Подлинник обращения на Председателя Контрольно-счетной палаты подшивается, исполнителям направляются копии.

Письма, поступившие, непосредственно на Председателя Контрольно-счетной палаты, регистрируются, копия отдается исполнителю, оригинал подшивается.

3.4.4. Обращения рассматривают непосредственно в Контрольно-счетной палате (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение перенаправляется в иные органы, организации или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в этом случае к поступившему обращению готовится сопроводительное письмо).

3.4.5. Сопроводительное письмо должно содержать: наименование органа, организации, фамилии и инициалов должностных лиц, которым перенаправляется обращение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

3.4.6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщенного ответа заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Исполнение рассмотрения обращения осуществляется строго по резолюции Председателя Контрольно-счетной палаты, давшего поручение.

3.4.7. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя, также запросить необходимые документы и информацию у иных юридических и физических лиц;

б) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

в) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

г) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие учреждения и организации или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4.8. Исполнитель, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 2.6.1. настоящего Регламента, уведомив об этом Председателя Контрольно-счетной палаты.

3.4.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.4.10. Письма без фамилии и адреса заявителя, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем направляются в правоохранительные органы.

3.4.11. Письма без фамилии и адреса заявителя, содержащие конкретные вопросы, могут быть направлены для сведения по ведомственной принадлежности и списываются по резолюции Председателя Контрольно-счетной палаты «В дело» как исполненные.

3.4.12. Результатом рассмотрения обращений в Контрольно-счетной палате, является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы обращения для рассмотрения и принятия мер по решению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

3.5. Рассмотрение обращений поступивших в виде электронного письма на страницу Контрольно-счетной палаты на сайте города

3.5.1. Учет и рассмотрение обращений, поступающих в виде электронного письма на страницу Контрольно-счетной палаты на сайте города, организуется экспертом Контрольно-счетной палаты.

3.5.2. Эксперт Контрольно-счетной палаты в течение одного дня после поступления письма регистрирует его и направляет на рассмотрение Председателю Контрольно-счетной палаты.

3.5.3. После рассмотрения Председателем Контрольно-счетной палаты (в случае его отсутствия исполняющим обязанности Председателя Контрольно-счетной палаты) обращение направляется исполнителю, указанному в резолюции.

3.5.4. Срок рассмотрения обращений поступивших в виде электронного письма составляет 5 дней (в соответствии с п. 2.2.1. настоящего Регламента)

3.5.5. Ответ на обращение, поступившее на страницу Контрольно-счетной палаты на сайте города, оформляется в соответствии с п. 3.8 настоящего Регламента.

3.5.6. Результатом рассмотрения обращений, поступивших на страницу Контрольно-счетной палаты на сайте города, является получение ответа заявителем по почте, либо в электронном виде (при наличии только электронного адреса).

3.6. Постановка обращений на контроль

3.6.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Контрольно-счетной палаты, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

3.6.2. На контроль ставятся поступившие из государственных органов власти и организаций обращения граждан, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения.

В случае если в поручении государственного органа власти указан конкретный срок рассмотрения, контролируется установленный срок, независимо от даты регистрации обращения.

3.6.3. На особый контроль ставятся поручения полномочного представителя Президента Российской Федерации, руководителей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы, Председателя Контрольно-счетной палаты Московской области. Решение о постановке обращения на контроль принимает Председатель Контрольно-счетной палаты

3.6.4. Председатель Контрольно-счетной палаты одновременно с поручением о рассмотрении обращения и постановке на контроль вправе в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения.

3.6.5. При направлении обращения, поставленного на контроль, на исполнение Председателем Контрольно-счетной палаты может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

3.6.6. В случае если в ответе на обращения граждан указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем исполнителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.6.7. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения по решению Председателя Контрольно-счетной палаты, если из представленного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в подразделе 3.8. настоящего Регламента.

3.6.8. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений «вышестоящих органов» по рассмотрению обращений граждан.

3.7. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в другие учреждения и организации или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Председателю Контрольно-счетной палаты.

Решение Председателя Контрольно-счетной палаты о продлении срока рассмотрения обращения направляется эксперту Контрольно-счетной палаты.

3.7.3. Исполнитель, после принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

3.8. Оформление ответа на обращение

3.8.1. Ответы на обращения граждан подписывает Председатель Контрольно-счетной палаты.

3.8.2. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с «Табелем унифицированных форм».

3.8.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.8.4. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.8.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.8.6. В ответе должна содержаться ссылка на регистрационный номер обращения, на которое дается ответ.

3.8.7. Подписанный ответ регистрируется в Контрольно-счетной палате экспертом и отправляется по адресу заявителя. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.8.8. В вышестоящие органы подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.8.9. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Номенклатуры дел Контрольно-счетной палаты.

3.8.10. Ответ на обращение списывается в архив, только после того, как Председатель Контрольно-счетной палаты напишет резолюцию «В дело».

3.8.11. Оригиналы обращений и ответов на них хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

3.9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет эксперт Контрольно-счетной палаты. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

3.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностному лицу;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00), кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной день – с 9.00 до 16.45 и предпраздничный день – с 9.00 до 16.00.

3.9.5. При получении запроса по телефону эксперт Контрольно-счетной палаты:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время.

3.9.6. Во время разговора эксперт Контрольно-счетной палаты должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.9.7. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.10. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

3.10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.10.2. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и выполнением поручений Председателя Контрольно-счетной палаты по ним осуществляет эксперт Контрольно-счетной палаты. Контроль включает в себя:

- контроль за своевременным и качественным исполнением поручений по письмам граждан;
- анализ и обобщение результатов этой работы, информирование Председателя Контрольно-счетной палаты о состоянии исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан.

3.10.3. Эксперт Контрольно-счетной палаты осуществляет еженедельный контроль сроков рассмотрения обращений. Еженедельно готовятся напоминания исполнителям по срокам подготовки ответов на обращения. При истечении срока рассмотрения обращения Председателю Контрольно-счетной палаты направляется служебная записка (в установленном порядке) о нарушении срока рассмотрения обращения.

3.10.4. В целях контроля за выполнением сроков проведения работ, указанных в ответах на обращения граждан, экспертом Контрольно-счетной палаты осуществляется двойной контроль исполнения функции по рассмотрению обращений. Для этого обращение гражданина, требующее определенных сроков для фактического его выполнения, ставится на продленный контроль по поручению. Такое обращение снимается с контроля по предоставлению документа, подтверждающего выполнение работ специалистом Контрольно-счетной палаты.

3.10.5. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан осуществляет Председатель Контрольно-счетной палаты.

3.10.6. Контроль за сроками исполнения обращений граждан, а также качеством подготовки ответов заявителям осуществляет исполнитель, указанный в поручении Председателя Контрольно-счетной палаты.

3.10.7. Результатом контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан является двойной контроль за сроком выполнения поручений Председателя Контрольно-счетной палаты.

4. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по их обращениям

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложения:

№ 1 Блок-схема организации работы с обращениями граждан в Контрольно-счетной палате;

№ 2 Расписка в приеме документов заявителя.

Блок-схема организации работы с обращениями граждан в Контрольно-счетной палате муниципального образования «Городской округ Дзержинский»



Приложение № 2
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Контрольно-счетной палате
муниципального образования
«Городской округ Дзержинский»

РАСПИСКА В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ ЗАЯВИТЕЛЯ

**Контрольно-счетная палата муниципального образования
«Городской округ Дзержинский»
Московской области**

РАСПИСКА

ПРИНЯТО «_____» _____ г.

ЗАЯВЛЕНИЕ от _____ (Ф.И.О.)

на _____ листах.

Подпись _____ Фамилия _____ (должность)

Телефон для справок: _____