Утвержден распоряжением
председателя Контрольно-счётной палаты
Шатурского муниципального района
от 29.12.2014 № 52

Регламент
рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счётную палату Шатурского муниципального района

1. Общие положения.

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счётную палату Шатурского муниципального района (далее Регламент) определяет порядок учёта (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приёма граждан в Контрольно-счётной палате Шатурского муниципального района (далее - КСП).

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», иными действующими нормативными правовыми актами в данной области.

1.3. Предусмотренный Регламент регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, 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 Регламенте:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в КСП письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности КСП;
- **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 КСП;
- **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 КСП либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в КСП.

1.5. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приёму в КСП осуществляет председатель КСП в установленные для этих целей соответствующие приемные дни, или иные лица в соответствии с распоряжением председателя КСП.

1.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан председатель КСП, 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 заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений

граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чём сообщается заявителю.

1.7. В письменном обращении, гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления - Контрольно-счётная палата Шатурского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости, в подтверждение приведённых в обращении доводов, к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

При получении писем, 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.

1.7.1. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

Кроме того, обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном либо устном обращении гражданина содержится вопрос, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, по которому ему многократно давались ответы по существу;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Во всех случаях отказа от рассмотрения обращения по существу (за исключением случая, когда в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ) об этом письменно сообщается обратившемуся гражданину.

1.8. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. 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. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в КСП с критикой деятельности палаты в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

1.11. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан включает в себя ведение журналов учёта обращений граждан в КСП (Приложение № 1), учёта приёма граждан в КСП (Приложение № 2), подготовку распоряжений об утверждении графика приёма граждан, а также формирование дела «Обращение граждан». Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на уполномоченное должностное лицо.

1.12. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, 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.

2.2. Порядок регистрации обращений граждан.

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также письменные обращения, полученные в ходе личного приема граждан, регистрируются в журнале учёта обращений граждан в КСП (Приложение 1). 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.

В случае отсутствия в конверте письменного обращения председателем КСП составляется справка: «Письма в адрес КСП нет», ставится подпись и прилагается к поступившим документам; составляется 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 уведомлениями, 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.

2.2. Регистрационный номер письменного обращения указывается в правом верхнем углу обращения и представляет собой порядковый номер с начала текущего года с добавлением других обозначений, обеспечивающих поиск, сохранность, систематизацию и анализ.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка по установленной форме (прилагается) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такое обращение передается председателю КСП для хранения в сформированном деле.

2.4. 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, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5. Если председателем КСП, дано поручение другому должностному лицу, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

2.6. По результатам проверки 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 государственных органов и учреждений.

2.7. 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.

3. Порядок прохождения письменных и устных обращений граждан

3.1. Все письменные обращения граждан (в том числе и полученные во время личного приема), поступившие в КСП, после регистрации передаются председателю КСП, который определяет исполнителей и срок исполнения в форме резолюции на обращении.

3.2. Сроки рассмотрения и разрешения обращений граждан исчисляются с момента первичной регистрации независимо от того, когда они были переданы для исполнения конкретному исполнителю.

Председатель КСП должен передавать их исполнителям без задержки в этот же день. Время рассмотрения председателем и подписи ответов входит в срок исполнения.

Исполнители обязаны приступить к выполнению резолюции с момента получения обращения.

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

3.4. В исключительных случаях сроки разрешения обращений граждан, направленных председателем КСП для рассмотрения другим исполнителям, могут быть продлены председателем КСП, 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.

3.5. Причины несвоевременного рассмотрения обращений граждан и окончательный срок разрешения во всех случаях письменно сообщаются заявителям.

3.6. Поступившие в КСП обращения граждан с вопросами, разрешение которых не входит в её компетенцию, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган с обязательным извещением об этом заявителей.

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

4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан проводится председателем КСП в соответствии с графиком, утвержденным председателем КСП.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением председателя КСП.

4.3. Приём граждан проводится без предварительной записи в порядке очередности.

4.4. Председатель КСП, для правового сопровождения и обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению других сотрудников.

4.5. Приём начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Содержание устного обращения заносится в журнал учета приема граждан в КСП (Приложение 2). 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 журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема, результатом которого может явиться:

- ответ по поставленным в обращении вопросам, получение гражданином, присутствующим на личном приеме, исчерпывающих ответов на все поставленные в его устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для разрешения указанных вопросов;
- удовлетворение просьбы, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- разъяснение гражданину, присутствующему на личном приеме, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленному в устном обращении;
- отказ в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;
- принятие письменного заявления, 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.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

4.9. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, 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 КСП на письменных обращениях граждан, адресованных в КСП;
- требование доложить об исполнении поручения;

- содержание в письмах и заявлениях просьбы дать ответ.

5.4. Контроль за сроками исполнения возлагается на председателя КСП, который в журнале регистрации обращений проставляет знак контроля «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.

5.7. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению вопросов.

Если в течение месяца не могут быть решены вопросы, поставленные в письме, то исполнитель дает промежуточный ответ с указанием причины задержки и сроке окончательного ответа, и письмо ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

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 КСП, 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 приёма граждан в КСП. В том случае, если на устное обращение гражданина дается письменный ответ, делопроизводство считается законченным после уведомления заявителя о результатах рассмотрения его устного обращения и принятия председателем КСП решения о направлении данного обращения «в дело».

6.3. Письменные обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами должны быть оформлены в дело.

В ответах КСП на письменные обращения граждан указываются фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, исполнившего документ, при этом ответ подписывается председателем КСП, а в его отсутствие должностным лицом, исполняющим обязанности председателя КСП.

В ответе в чёткой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

Результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

- разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством.

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 председателя КСП.

6.5. По истечении 5-ти летнего хранения дело подлежит отбору на уничтожение.

7. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

7.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по соблюдению настоящего Регламента и принятием решений осуществляется председателем КСП.

7.2. Должностные лица КСП несут ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения, за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращение переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, компетентность подписываемого ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут указанные в резолюции исполнители.

7.3. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) решений, принимаемых при рассмотрении обращений граждан

8.1. Решения, принятые в рамках рассмотрения обращений граждан, а также действие (бездействие) должностных лиц, повлекшие нарушение порядка рассмотрения обращений граждан могут быть обжалованы заявителями в досудебном порядке и в судебном порядке.

8.2. Граждане вправе, обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу председателю Контрольно-счётной палаты Шатурского муниципального района.

8.3. Работа с жалобой осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

8.4. Дополнительно в жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

8.5. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов.

8.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

8.7. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, оформляется и направляется гражданину в соответствии с настоящим Регламентом.

8.8. Обжалование решений, принятых в ходе рассмотрения обращений, действий или бездействия должностных лиц, повлекшие нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Регламенту

ЖУРНАЛ
УЧЁТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
КОНТРОЛЬНО-СЧЁТНОЙ ПАЛАТЫ
ШАТУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

начат «__» _____ 20__ г.
окончен «__» _____ 20__ г.
на _____ листах

№	Дата поступления	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба) и его краткое содержание	Кому передано для исполнения (подпись исполни-теля)	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2
к Регламенту

ЖУРНАЛ
УЧЁТА ПРИЁМА ГРАЖДАН
КОНТРОЛЬНО-СЧЁТНОЙ ПАЛАТЫ
ШАТУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

начат «__» _____ 20__ г.
окончен «__» _____ 20__ г.
на _____ листах

№	Дата приёма	ФИО гражда-нина	Адрес граждани на	Вид устного обращения (заявление, предло-жение, жалоба) и его краткое содержание	Ответ дан устно, передано для исполнения (подпись исполни-теля)	Подпись гражда-нина	Отметка об исполне-нии
1	2	3	4	5	6	7	8