УТВЕРЖДЕНО

 распоряжением председателя

 Контрольно-счетной палаты

 Красновишеркого городского

 округа

 от «24» июля 2020 № 30-р

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетную палату Красновишерского городского округа**

1. Общие положения

 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетную палату Красновишерского городского округа (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-счетную палату Красновишерского городского округа, (далее – КСП) в соответствии с компетенцией КСП.

 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 КСП 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 КСП (полный почтовый адрес, номера контактных телефонов), требования к обращению (приложение 1 к Порядку), размещаются на официальном сайте администрации Красновишерского городского округа http://krasnovishersk.permarea.ru//

 1.5. При поступлении обращения гражданина 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 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 КСП, 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) - 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.

 - 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 в журнале учета обращений граждан в КСП. 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 КСП, 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 КСП 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 должна содержаться следующая информация:

- наименование органа, в который направляется запрос, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица КСП;

- 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 направляется 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 КСП 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 КСП, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в КСП 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 КСП и иных государственных органов (органов местного самоуправления) и (или) должностных лиц, то такое обращение в соответствующей части принимается к рассмотрению КСП также в течение 7 дней со дня регистрации в КСП 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.

 2.9. Письменное обращение, поступившее в КСП, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

 2.10. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений, 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.

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

 2.12. В ходе рассмотрения письменных обращений председателем КСП может быть принято решение о проведении контрольного либо экспертно-аналитического мероприятия.

 2.13. 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.

 2.14. Ответ на обращение подписывается председателем КСП.

1. 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 КСП в рабочие дни ежедневно по графику работы КСП, т.е. в рабочие дни: понедельник – пятница с 8 час.00 мин. по 17 час. 00 мин., с перерывом на обед с 12 час.00 мин. по 13 час. 00 мин.

 3.3. Прием граждан осуществляется в помещении КСП по адресу: г. Красновишерск, ул. Дзержинского, д. 6 «а», каб. 111.

 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте администрации Красновишерского городского округа http://krasnovishersk.permarea.ru//

 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 2 к Порядку).

 3.6. В случае невозможности проведения личного прием граждан в установленные дни и часы, дата и время проведения личного приема граждан могут быть перенесены должностными лицами. Граждане, записанные на прием, оповещаются о переносе даты и времени должностными лицами КСП.

 3.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации личного приема граждан (приложение 3 к Порядку).

 3.8. 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.

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

 3.10. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению КСП, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

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

1. Прием обращений, направленных в электронном виде.

 К рассмотрению принимаются направленные в электронном виде обращения, содержащие вопросы в пределах полномочий КСП и оформленные в соответствии с предлагаемой формой ввода.

- наименование органа, в который направляется запрос – КСП, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица КСП - 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 КСП, 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 КСП 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.

1. 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 КСП на письменных обращениях граждан, адресованных в КСП;

- требование доложить об исполнении поручения;

- содержание в письмах и заявлениях просьбы дать ответ.

 5.4. 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 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 приема 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.

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

 Приложение № 1 к Порядку рассмотрения обращений

 граждан в Контрольно-счетную палату

Красновишерского городского округа

 **Контрольно-счетная палата Красновишерского городского округа**

 **Адрес**: 618590, Пермский край, г. Красновишерск, ул. Дзержинского , д. 6 «а», каб. № 111.

 **E-mail**: kspvish@mail.ru

 **Телефон**: (34243) 3-02-70

 Личный прием граждан осуществляется председателем Контрольно-счетной палаты Красновишерского городского округа в рабочие дни. 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-счетная палата Красновишерского городского округа, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица КСП;

- 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-счетная палата Красновишерского городского округа, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица КСП;

- 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-счетной палате Красновишерского городского округа 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-счетную палату Красновишерского городского округа

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОНТРОЛЬНО – СЧЕТНУЮ ПАЛАТУ**

**КРАСНОВИШЕРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковыйномер | Датапоступления | Ф.И.О.заявителя | Адрес заявителя | Вид обращения(заявление,предложение,жалоба)и его краткоесодержание | Кому передано, для исполнения(подпись исполнителя) | Отметка об исполнениии ответе заявителю |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Председатель

Контрольно-счетной палаты

Красновишерского городского округа Р.В. Вилесов

 Приложение № 3 к Порядку рассмотрения обращений

 граждан в Контрольно-счетную палату

Красновишерского городского округа

**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-счетную палату Красновишерского городского округа

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковыйномер | Дата и время приема | Ф.И.О.посетителя | Адрес места жительства, телефон | Краткое содержание обращения | Кому передано, на исполнениеКуда направленоУказание (дата и срок исполнения) | Подписьлица – проводившего прием | Отметка об исполнениии ответе заявителю |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Председатель

Контрольно-счетной палаты

Красновишерского городского округа Р.В. Вилесов