

Порядок рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате города Красноярска

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение) в Контрольно-счетной палате города Красноярска (далее – Порядок) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан в Контрольно-счетной палате города Красноярска (далее – 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» (далее – Закон № 59-ФЗ), Положением о Контрольно-счетной палате города Красноярска, утвержденным решением Красноярского городского Совета от 31.05.2005 № 6-108, и иными действующими нормативными правовыми актами.

1.3. Предусмотренные Порядком процедуры регистрации и рассмотрения обращений не распространяются на обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

обращение - направленное в КСП или должностному лицу КСП в письменной форме или в форме электронного документа 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;

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

анонимное обращение - письменное обращение в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

коллективные обращения - обращения двух или более граждан, содержащие частный интерес, либо обращения граждан, принятые на митинге, собрании и подписанные организаторами и (или) участниками митинга или собрания,

имеющие общественный характер и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством.

1.5. Организацию работы по приему обращений, их регистрации, учету, первичной обработке и контролю за соблюдением сроков рассмотрения обращений в КСП осуществляет сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства в КСП, по мере поступления обращений.

1.6. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращения по существу, подготовку ответа (разъяснения) заявителю.

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.8. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.9. В КСП рассматриваются обращения, поступившие в письменной форме (далее также – письменное обращение) или в форме электронного документа через информационные системы общего пользования (официальный сайт КСП, электронная почта КСП) (далее также – электронное обращение), устные обращения, поступившие в ходе личного приема.

2. Требования к письменному обращению

и электронному обращению, направленному по электронной почте

2.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование КСП, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица КСП, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращении, направленном по электронной почте гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Направление и регистрация обращений

3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в КСП или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2. Граждане имеют право обращаться лично. Граждане могут направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективные обращения должны быть подписаны хотя бы одним из тех лиц, которые перечислены в обращении, с указанием его фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ. В Журнале регистрации письменных обращений граждан/работников делается отметка о коллективном характере жалобы.

Ответ на коллективное обращение направляется в адрес первого в списке лица, если иное не предусмотрено в обращении.

3.3. При приеме и первичной обработке обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7 Закона № 59-ФЗ, а также проверка целостности их упаковки, наличия указанных в обращении приложений, проводится проверка истории обращения гражданина, присваивается регистрационный номер.

3.4. Все поступившие обращения, в том числе и анонимные, а также письменные обращения, полученные в ходе личного приема граждан, регистрируются сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в КСП, в Журнале регистрации письменных обращений граждан/работников.

3.5. Регистрация обращений осуществляется в течение трех дней с момента их поступления. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе КСП.

На копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения ставится отметка о принятых документах с указанием даты приема обращения.

3.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. Все обращения (в том числе полученные во время личного приема), поступившие в КСП, после регистрации передаются председателю КСП (лицу, исполняющему полномочия председателя КСП), который определяет ответственного исполнителя (ответственных исполнителей) и срок исполнения.

Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, готовит проекты запросов с целью предоставления необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и представляет председателю КСП (лицу, исполняющему полномочия председателя КСП) проект ответа на обращение.

4.2. 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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в КСП в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в КСП в письменной форме.

5. Порядок приема обращений, направленных через официальный сайт КСП в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

5.1. Одним из средств подачи обращений в КСП является официальный сайт КСП в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (раздел «О палате»/подраздел «Обращения граждан»/вкладка «Направить обращение»).

5.2. К рассмотрению принимаются направленные в форме электронного документа обращения, содержащие вопросы в пределах компетенции КСП и оформленные строго в соответствии с предлагаемой формой ввода.

5.3. Сотрудник КСП, ответственный за ведение делопроизводства в КСП, при необходимости имеет право уточнить информацию об отправителе обращения и содержание обращения.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. КСП при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. Обращения, содержащие общие рассуждения по известным политическим и экономическим проблемам, из которых не представляется возможным понять существование вопроса, а также любую рекламу, не рассматриваются и ответ на них не дается.

6.5. 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 в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.6. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель КСП (лицо, исполняющее полномочия председателя КСП) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.9. В случае поступления в КСП или должностному лицу обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте КСП в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта КСП на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7. Сроки рассмотрения обращений

7.1. Сроки рассмотрения обращений исчисляются с момента регистрации.

7.2. Обращение (в том числе электронное), поступившее в КСП, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

7.3. В исключительных случаях, а также при направлении запросов о предоставлении информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

7.4. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право ответственному исполнителю прекратить дальнейшее рассмотрение направленного ранее обращения.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан проводится председателем КСП (лицом, исполняющим полномочия председателя КСП) в соответствии с графиком личного приема граждан.

8.2. Информация о графике личного приема, месте приема, условиях приема, необходимых документах, контактный телефон/факс размещается на официальном сайте КСП.

8.3. Ежегодно, 12 декабря с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по местному времени, проводится Общероссийский день приема граждан.

В случаях, если 12 декабря приходится на день, признаваемый в соответствии с законодательством Российской Федерации выходным днем, Общероссийский день приема граждан переносится на ближайший, следующий за ним, рабочий день.

8.4. Личный прием проводится по предварительной записи на основании обращения, поступившего в письменной форме или в форме устного личного обращения.

8.5. Запись на личный прием и организацию личного приема граждан осуществляют сотрудник КСП, ответственный за ведение делопроизводства в КСП.

Запись на личный прием производится не позднее чем за 5 рабочих дней до предполагаемой даты приема.

Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения, или при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения, в записи на личный прием отказывается.

8.6. В случае невозможности проведения личного приема в установленные дни и часы, дата и время проведения личного приема могут быть перенесены. Граждане, записанные на прием, оповещаются о переносе даты и времени сотрудником КСП, ответственным за ведение делопроизводства в КСП.

8.7. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отказе гражданина предоставить документы, удостоверяющие его личность, или документы, их заменяющие, обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

Документами, удостоверяющими личность гражданина на территории РФ, являются:

- паспорт гражданина РФ;
- удостоверение личности военнослужащего РФ (военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана; персональная электронная карта; справка взамен военного билета);
- временное удостоверение личности гражданина РФ.

8.8. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

8.9. Председатель КСП (лицо, исполняющее полномочия председателя КСП) выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приема граждан.

8.10. Для обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам, председатель КСП (лицо, исполняющее полномочия председателя КСП) вправе приглашать на проведение личного приема сотрудников КСП.

8.11. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема.

8.12. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение

с согласия обратившегося может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан.

8.13. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно настоящему Порядку.

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

8.16. Результатом рассмотрения обращения, полученного в ходе проведения личного приема граждан, является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, либо разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

8.17. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема граждан.

Председатель
Контрольно-счетной палаты

С.Г. Алдашова