Приложение № 1
к приказу Контрольно-счетной палаты

 города Переславля-Залесского

от 29.05.2019 № 21

**Инструкция**

**о порядке рассмотрения обращений и приема граждан**

**в Контрольно-счетной палате города Переславля-Залесского**

**1.** **Общие положения**

* 1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Контрольно-счетной палате города Переславля-Залесского (далее - Контрольно-счетная палата) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, а также порядок приема указанных лиц в Контрольно-счетной палате.

* 1. Основные термины, используемые в Инструкции:
		1. обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, в том числе коллективная, гражданина, иностранного гражданина, лица без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – гражданин, заявитель);
		2. заявитель - лицо, направившее обращение;
		3. предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;
		4. заявление - просьба заявителя 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;
		5. жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
		6. 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.
	2. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим заявителем, и коллективными.

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

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Контрольно-счетную палату или к должностному лицу с критикой деятельности Контрольно-счетной палаты или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. В случае указания заявителем в обращении заведомо ложных сведений расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с заявителя по решению суда.

1.6. Обращения, поступившие в Контрольно-счетную палату, регистрируются лицом, ответственным за ведение делопроизводства в Контрольно-счетной палате, в течение одного рабочего дня с момента поступления в Журнале регистрации обращений граждан по форме согласно Приложению № 1 к настоящей Инструкции и передаются председателю Контрольно-счетной палаты.

Обращения, поступившие с оригиналами документов или при отсутствии документов, упоминаемых в обращении как приложенные к обращению, регистрируются с одновременным составлением Акта по форме согласно Приложению № 2 к настоящей Инструкции. Акт составляется в одном экземпляре. Копия акта отправляется в адрес заявителя, направившего обращение.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, 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.

1.8. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений возлагается на председателя Контрольно-счетной палаты.

1. Пределы действия Инструкции
	1. Положения Инструкции распространяются на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте(в том числе электронной), телеграфу, факсимильной связи.
2. Рассмотрение обращений
	1. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество заявителя (последнее – при его наличии), направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись заявителя и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество заявителя (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

* 1. Поступившее в Контрольно-счетную палату обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Контрольно-счетной палаты, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения. При этом ксерокопия обращения приобщается к материалам по рассмотрению обращения.
	2. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
	3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
	4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
	5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
	6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица Контрольно-счетной палаты, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления.

Решение об оставлении обращения без ответа по существу принимается председателем Контрольно-счетной палаты на основании служебной записки исполнителя.

* 1. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
	2. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Контрольно-счетной палаты на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Контрольно-счетную палату. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.
	3. В случае поступления в Контрольно-счетную палату письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Контрольно-счетной палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Контрольно-счетной палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.
	4. 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, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
	5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.
	6. Порядок рассмотрения обращений, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется председателем Контрольно-счетной палаты.

Для обеспечения полноты и объективности проверок к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

3.14. При рассмотрении обращения Контрольно-счетной палатой заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- на основании письменного запроса 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. Ознакомление производится в приемной председателя Контрольно-счетной палаты или ином указанном председателем Контрольно-счетной палаты месте в присутствии сотрудника Контрольно-счетной палаты. После ознакомления составляется Акт об ознакомлении по форме согласно Приложению № 3 к настоящей Инструкции. Акт подписывается заявителем и сотрудником Контрольно-счетной палаты, в присутствии которого производилось ознакомление;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.11 настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном п. 3.10 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1. Сроки рассмотрения обращений
	1. Срок рассмотрения обращений исчисляется с момента их регистрации в Контрольно-счетной палате.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа заявителю о принятом решении.

* 1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрениясчитается следующий за ним рабочий день.

* 1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса срок рассмотрения обращения может быть продлен председателем Контрольно-счетной палаты с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней.
1. Направление ответов на обращения
	1. Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в Контрольно-счетную палату на адрес электронной почты, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

* 1. Оригиналы документов, представленные вместе с обращением, при наличии письменной просьбы заявителя подлежат направлению в адрес заявителя вместе с ответом на его обращение с описью вложения в данное почтовое отправление. При этом ксерокопии документов приобщаются к материалам по рассмотрению обращения.

He подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронной форме.

* 1. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован и понятен. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.
	2. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах рассмотрения обращения направляется каждому из них при наличии адреса каждого заявителя или по единственному указанному адресу просьбой уведомить остальных заявителей.
1. Организация приема посетителей
	1. Прием граждан, представителей общественных организаций, юридических лиц, а также иных лиц (далее - посетители) осуществляется председателем Контрольно-счетной палаты или иным лицом Контрольно­-счетной палаты.

Запись на прием может осуществляется председателем Контрольно-счетной палаты по телефону 8 (48535) 3-22-88.

* 1. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
	2. Прием посетителей регистрируется в Книге учета посетителей Контрольно-счетной палаты по форме, приведенной в Приложении № 4 к настоящей Инструкции.
	3. При личном приеме посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Книгу учета посетителей лицом, осуществляющим прием.
	4. Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается посетителю 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 Книге учета посетителей. Востальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	5. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка «С личного приема».

* 1. Председатель Контрольно-счетной палаты на личном приеме вправе отказать посетителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Содержание ответа отражается в Книге учета посетителей.
	2. Если на личном приеме ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции Контрольно-счетной палаты, то посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
1. **Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений**
	1. В целях проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в Контрольно-счетной палате приказом председателя Контрольно-счетной палаты создается комиссия по проверке состояния работы по рассмотрению и принятию решений по обращениям.

Комиссия не реже 1 раза в полугодие проверяет соблюдение порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших обращений, принятые меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

О результатах проверки по состоянию на 01 января и 01 июля составляется Справка, в которой должны быть отражены вопросы, указанные в Приложении № 5 к настоящей Инструкции.

Справка представляется председателю Контрольно-счетной палаты для рассмотрения и подлежит хранению вместе с материалами по организации работы с обращениями.

1. **Размещение информации на официальном сайте**

**Контрольно-счетной палаты**

* 1. На официальном сайте Контрольно-счетной палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по <https://admpereslavl.ru/kontrolno-schetnaya-palata> размещается информация о порядке приема граждан, формы обращений, заявлений и иных документов, принимаемых Контрольно-счетной палатой к рассмотрению.
	2. Ежегодно не позднее 01 марта текущего года председатель Контрольно-счетной палаты организует размещение на официальном сайте Контрольно-счетной палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://admpereslavl.ru/kontrolno-schetnaya-palata> информации о поступивших за истекший год обращениях граждан с указанием количества, характера обращений, результатов их рассмотрения обращений и, при необходимости, иной информации.

Приложение № 1

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Контрольно-счетной палате города Переславля-Залесского

**Журнал регистрации обращений граждан в Контрольно-счетную палату города Переславля-Залесского**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№п/п | Дата поступления | Фамилия, имя, отчество заявителя (наименование юридического лица), его адрес (электронный адрес) | Краткое содержание обращения | Кому дано поручение о рассмотрении обращения | Срок исполнения | Принятое решение по обращению и дата его принятия | Дата и № ответа на обращение (переадресации обращения) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Контрольно-счетной палате города Переславля-Залесского

**И**

**Акт**

 С поступившим обращением от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество гражданина*/наименование юридического лица)*

приняты следующие документы\*:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование документов |  Количество | Примечание |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Отсутствуют документы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
|  |
|   |

указанные как приложенные

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (ФИО)

Дата

Примечание. Обращения, поступившие с оригиналами документов или при отсутствии документов, упоминаемых заявителем в обращении как приложенные к обращению, регистрируются с актом.

Приложение № 3

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Контрольно-счетной палате города Переславля-Залесского

**И**

**Акт**

**об ознакомлении**

 С поступившим обращением от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество гражданина*/наименование юридического лица)*

ознакомился со следующими документами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование документов |  Количество | Примечание |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность) (подпись) (ФИО)

Дата

Приложение № 4

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Контрольно-счетной палате города Переславля-Залесского

**КНИГА**

**учета посетителей**

**Контрольно-счетной палаты города Переславля-Залесского**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата | ФИО посетителя | Адрес места регистрациипосетителя (фактический адрес проживания) | Краткое содержание предложения, заявления, жалобы | Какое принято решение и подпись лица, осуществляющего прием |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение № 5

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Контрольно-счетной палате города Переславля-Залесского

**Перечень**

**вопросов, по которым составляется справка комиссией, созданной для анализа содержания поступивших обращений, принятых мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан**

1. Количество и содержание поступивших обращений (в том числе по результатам личного приема) за полугодие на 01 января и 01 июля.
2. Количество и содержание решений, принятых по обращениям:

- «удовлетворено» - приняты меры по выполнению заявленной просьбы, в том числе к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

 - «отказано в удовлетворении» - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными или не подлежащими удовлетворению;

- «разъяснено» - по обращению, в котором не содержалось просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, разъяснены вопросы правового и иного характера;

- «направлено» - обращение в 7-дневный срок направлено для разрешения в другой государственный орган по принадлежности.

1. Недостатки в организации работы с обращениями.
2. Предложения по улучшению работы с обращениями и личному приему граждан.