УТВЕРЖДЕН

распоряжением

Контрольно-счетной палаты

городского округа Воскресенск

Московской области

от 27.01.2020 № 17

**Административный регламент рассмотрения обращения граждан**

**в Контрольно-счетной палате городского округа Воскресенск Московской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с 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», Регламентом Контрольно-счетной палаты городского округа Воскресенск Московской области.

1.2. В Контрольно-счетной палате городского округа Воскресенск Московской области (далее - КСП) рассматриваются обращения граждан по вопросам полномочий КСП, поступившие в устной, письменной форме и в форме электронного документа.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

**- обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в КСП или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в КСП;

**- 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 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.

**2. Обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, сроки рассмотрения обращений граждан**

2.1. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в КСП или должностному лицу в соответствии с их полномочиями, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в КСП. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, председатель КСП, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Председатель КСП вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в КСП или должностному лицу.

 2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП или должностного лица, направляется в течение семи 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.

2.4. Поступившие обращения граждан, а также письменные обращения, полученные в ходе личного приема граждан, регистрируются в журнале учета обращений граждан в КСП (Приложение № 1).

2.5. 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;

- акт (Приложение №3) 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.

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

2.7. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка по установленной форме (Приложение № 4) 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.

**3. Порядок организации личного приема граждан**

3.1. Устные обращения к председателю КСП поступают от граждан во время личного приема. В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

Председатель КСП ведет личный прием граждан и несет ответственность за его организацию.

3.2. График личного приема граждан председателем КСП (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных для приема днях и часах) утверждается председателем КСП.

Личный прием граждан проводится председателем КСП в первый четверг месяца с 10-00 до 13.00 по адресу: Московская область, г. Воскресенск, ул. Советская, д.4, каб. 405.

График личного приема заблаговременно доводится до сведения населения, в том числе размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в зданиях, где проводятся приемы граждан, располагаются государственные органы, органы местного самоуправления.

3.3. Прием граждан проводится без предварительной записи в порядке очередности.

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

3.5. Прием 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.

3.6. 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 журнал учета приема граждан в КСП. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. 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 с сообщением гражданину порядка и сроков 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, с разъяснением мотива 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.

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

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП или должностного лица, при записи на прием или в ходе приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**4. Обязанности должностных лиц КСП**

**по рассмотрению обращений граждан**

Должностные лица КСП обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения от имени соответствующего органа;

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

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

- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

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

- регулярно проводить личный прием граждан;

- предоставлять информацию о характере обращений граждан по запросу Совета депутатов городского округа Воскресенск Московской области и Главы городского округа Воскресенск Московской области;

- периодически публиковать в средствах массовой информации аналитические материалы о характере и результатах рассмотрения обращений граждан;

- направлять ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, на обращение, поступившее в письменной форме.

**5. Права должностных лиц КСП**

 **по рассмотрению обращений граждан**

Должностные лица КСП при рассмотрении обращений граждан в пределах их полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости, в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

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

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

**6. Рассмотрение отдельных обращений**

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. 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.

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

КСП или должностное лицо при получении письменного 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.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в КСП 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.

В случае, если в письменном обращении гражданина 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 КСП, должностное лицо 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 КСП или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 КСП или должностному лицу.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

На поступившее в КСП или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте городского округа Воскресенск (раздел «Контрольно-счетная палата») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

**7. Право граждан на возврат документов, приложенных к обращению**

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом КСП вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

**8. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

Председатель КСП в пределах своих полномочий осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**9. Обжалование решения, принятого по обращению**

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

**10. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан**

За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о государственной гражданской и муниципальной службе.

Приложение № 1

к Административному регламенту

**ЖУРНАЛ**

**УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНУЮ ПАЛАТУ**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВОСКРЕСЕНСК**

**МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

начат «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

окончен «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

на\_\_\_\_\_\_\_ листах

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Дата****поступле****ния** | **ФИО заявителя** | **Адрес****заявителя** | **Вид обращения****(заявление, предложение, жалоба)****и его краткое****содержание** | **Кому передано****для****исполнения (подпись****исполнителя)** | **Отметка об испол****нении** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

к Административному регламенту

**ЖУРНАЛ**

**УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

**КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТОЙ**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВОСКРЕСЕНСК**

**МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

начат «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

окончен «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

на \_\_\_\_\_\_\_ листах

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Дата приема** | **ФИО****гражданина** | **Адрес гражданина** | **Вид устного обращения (заявление,****предложение, жалоба)****и его краткое****содержание** | **Ответ дан устно,****передано****для****исполнения****(подпись исполнителя)** | **Подпись****гражда****нина** | **Отметка об исполне****нии** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №3

к Административному регламенту

**А К Т**

Мы ниже подписавшиеся: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность, Ф.И.О.)

Составили настоящий акт о том, что при вскрытии письма, поступившего в адрес Контрольно-счетной палаты городского округа Воскресенск Московской области, обнаружено наличие (отсутствие)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(указывается наличие денежных знаков, ценных бумаг, подарков и отсутствие документов, указанных в описях)

Подписи:

Приложение № 4

к Административному регламенту

**РАСПИСКА**

Дана\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. заявителя)

в том, что «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года его (её)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ поступило (и) в

 (наименование поступившего документа)

Контрольно-счетную палату городского округа Воскресенск Московской области на \_\_\_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_\_\_\_ фото.

Телефон для справок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

 (должность сотрудника) (подпись) (Ф.И.О.)

**Лист ознакомления**

**с Административным регламентом**

**рассмотрения обращения граждан**

**в Контрольно-счетной палате**

 **городского округа Воскресенск Московской области**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия, имя, отчество | Дата ознакомления | Подпись |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |