

Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Контрольно- счетной палате Наро-Фоминского городского округа

Общие положения

1. Настоящий регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Наро-Фоминского городского округа Московской области, Регламентом Контрольно-счетной палаты Наро-Фоминского городского округа (далее - КСП). Подлежит опубликованию на официальном сайте Наро-Фоминского городского округа в сети Интернет.

2. Рассмотрение обращений граждан (в том числе, руководителей, иных представителей юридических лиц) осуществляется председателем, заместителем председателя и экспертом КСП.

3. В КСП рассматриваются обращения граждан по вопросам полномочий КСП, поступившие в устной, письменной форме и в форме электронного документа.

4. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является направление заявителю письменного ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение гражданина подписывается председателем или заместителем председателя КСП.

5. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина является устный ответ уполномоченного работника КСП по существу всех поставленных вопросов либо получение гражданином необходимых разъяснений. При этом устный ответ на устное обращение гражданина фиксируется в журнале обращений граждан.

При устном обращении гражданина во время личного приема информация о заявителе, существо обращения, результаты обращения фиксируются в карточке личного приема. При отсутствии в карточке личного приема согласия заявителя на получение устного ответа, а также при наличии требования заявителя предоставить письменный ответ на его устное обращение уполномоченное лицо КСП обязано подготовить письменный ответ гражданину.

Телефонные обращения фиксируются в журнале обращений граждан. Карточки личного приема граждан, содержащие устную информацию по обращению гражданина, хранятся в папке документов КСП.

6. Обращение в форме электронного документа помимо информации о заявителе должно содержать адрес электронной почты или почтовый адрес. Если в обращении указаны оба адреса заявителя, ответ на обращение направляется по адресу электронной почты (если иное не предусмотрено в обращении).

7. Личный прием граждан проводится председателем и заместителем председателя КСП один раз в неделю по графику.

Информация о личном приеме размещается на специальных табличках у служебных кабинетов КСП, а также на официальном сайте Наро-Фоминского городского округа в сети Интернет.

Служебные кабинеты председателя и заместителя председателя КСП используются для проведения личного приема граждан, имеют оснащение, обеспечивающем

выполнение полномочий КСП, и создают комфортные условия для приема граждан. Во время личного приема ведутся необходимые записи в карточке личного приема лицом, осуществляющим прием, либо экспертом КСП.

8. Эксперт предоставляет гражданам справочную информацию о КСП в помещении приемной либо по телефону приемной КСП.

Рабочее место Эксперта оборудовано компьютером, телефоном, оргтехникой, оснащено канцелярскими, хозяйственными принадлежностями, расходными материалами.

9. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в КСП.

В случаях, не требующих дополнительной проверки изложенных в обращении фактов, и в иных случаях, предусмотренных федеральным законодательством, обращение рассматривается в сокращенные сроки, установленные федеральным законом. Председатель КСП вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

10. Обращение гражданина не рассматривается по существу в следующих случаях

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что обращения направлялись в один и тот же, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается гражданину.

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

11. Председатель и заместитель председателя, эксперт КСП несут ответственность:

- за разглашение персонализированных данных граждан, информации о частной жизни граждан, а также информации, имеющей ограниченный доступ, содержащей служебную, коммерческую, государственную тайну;

- за сохранность обращений и письменных документов граждан;

- за организацию личного приема граждан;

- за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан;

- за низкое качество рассмотрения обращений граждан.

12. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

13. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению председателя или заместителя председателя КСП.

Административные процедуры

14. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

15. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан эксперт КСП:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес КСП Наро-Фоминского городского округа нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, 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. Указанные акты хранятся в КСП, один экземпляр приобщается к поступившему обращению.

16. При приеме документа, не стандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, консистенцию содержимого конверта эксперт КСП, не вскрывая конверта, сообщает об этом председателю или заместителю председателя КСП и действует в соответствии с мерами предосторожности.

17. При приеме письменных обращений непосредственно от граждан не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

18. Обращения, поступившие по электронной почте, на официальный сайт Наро-Фоминского муниципального района и по факсу, принимаются, учитываются и регистрируются экспертом КСП.

19. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя работников КСП передаются адресатам не вскрытыми.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его эксперту КСП для регистрации в общем порядке.

20. При регистрации обращений эксперт КСП:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Контрольно-счетная палата Наро-Фоминского городского округа" с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в журнале регистрации входящих документов указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ.

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Наро-Фоминского городского округа), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю;

- сканирует текст обращения;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп "Контроль

в случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляет штамп "Контроль. Срок __".

- передает обращение председателю КСП вместе с бланком поручения, на котором проставляется номер и дата регистрации.

21. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается председателем КСП.

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

22. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции КСП, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности, возвращаются в направившую организацию.

23. В тексте поручения могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

24. Исполнение поручений Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок.

25. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Решение о постановке обращения на контроль вправе принять председатель КСП.

26. При оформлении ответа на обращение текст ответа должен излагаться четко, кратко, содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

27. В ответе в государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

28. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

29. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСП. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

30. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет эксперт КСП.

31. Справочная информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется при личном обращении или посредством телефона по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

32. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней

33. При получении запроса по телефону эксперт КСП:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости существо вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

34. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

35. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) эксперта КСП председателю или заместителю председателя КСП; действия (бездействие), решение заместителя председателя КСП - председателю КСП; действия (бездействие), решение председателя КСП – Главе Наро-Фоминского городского округа.