



**КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНАЯ ПАЛАТА
НАРО-ФОМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 21.10.2026 № 48
г. Наро-Фоминск

О внесении изменения в Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате Наро-Фоминского городского округа, утвержденный распоряжение Контрольно-счетной палаты Наро-Фоминского городского округа от 26.06.2012 № 8

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Положением о Контрольно-счетной палате Наро-Фоминского городского округа:

1. Внести в Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате Наро-Фоминского городского округа, утвержденный распоряжением Контрольно-счетной палаты Наро-Фоминского городского округа от 26.06.2012 № 8 (с изменениями, внесенными распоряжением Контрольно-счетной палаты Наро-Фоминского городского округа 29.12.2027 № 67), изменение, изложив его в новой редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Разместить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате Наро-Фоминского городского округа в сетевом издании «Официальный сайт органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**Председатель
Контрольно-счетной палаты
Наро-Фоминского городского округа**



АА. Андрианов

Утверждён
распоряжением Контрольно-счетной палаты
Наро-Фоминского городского округа от
26.06.2012 № 8

**Административный регламент рассмотрения обращений граждан в
Контрольно-счетной палате Наро-Фоминского городского округа**
(с изменениями, внесенными распоряжением Контрольно-счетной палаты Наро-
Фоминского городского округа от 29.12.2017 № 67)

Общие положения

Настоящий регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом Контрольно-счетной палаты Наро-Фоминского городского округа (далее — КСП), определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

Подлежит опубликованию на официальном сайте органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Рассмотрение обращений граждан (в том числе руководителей, иных представителей юридических лиц) осуществляется председателем, заместителем председателя.

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

3. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) либо через заполнение соответствующих форм обращений в электронном виде на странице КСП на официальном сайте органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа (nfreg.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан с использованием государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и

муниципальных услуг в электронной форме» (далее-ЕСИА), а также устных обращений граждан поступивших в ходе личного приема.

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

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Ответ на обращение гражданина в письменной форме подписывается председателем или заместителем председателя КСП.

5. Результатом рассмотрения обращения гражданина в электронной форме является направление ответа на обращение по адресу электронной почты либо по адресу (уникальному идентификатору) информационной системы, указанным в обращении, в форме электронного документа.

Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, помимо фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя, должно содержать адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина.

Карточка личного приёма гражданина составляется по форме приложения № 1 к настоящему регламенту.

Данные карточки личного приёма гражданина учитываются и регистрируются МСЭД.

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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина.

Материалы с личного приема хранятся в течении 5 лет, в соответствии с номенклатурой дел КСП, затем уничтожаются в установленном порядке.

В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов.

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

Информация о личном приёме размещается на специальных табличках у служебных кабинетов КСП, а также на странице КСП на официальном сайте органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Служебные кабинеты председателя и заместителя председателя КСП используются для проведения личного приёма граждан, имеют оснащение, обеспечивающее выполнение полномочий КСП, и создают комфортные условия для приёма граждан. Во время личного приёма ведутся необходимые записи в карточке личного приёма лицом, осуществляющим приём, либо работником, за которым закрепляется в его должностных (функциональных) обязанностях работа с обращениями граждан (далее-работник, согласно должностных обязанностей).

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

8. Работник, согласно должностных обязанностей предоставляет гражданам справочную информацию о КСП в рабочем кабинете либо по рабочему телефону КСП.

9. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 N 40 "Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда».

10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения гражданина (устного в ходе личного приема, письменного, в электронной форме) в КСП.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом 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.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

должностного лица, а также членов его семьи, председатель КСП вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём 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, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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 либо уполномоченное на то 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается гражданину.

12. Председатель и заместитель председателя, работник, согласно должностных обязанностей несут ответственность;

- за разглашение персональных 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 приёма граждан;
- за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан.

13. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

14. 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

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

- приём и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный приём 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;
- анализ содержания поступающих обращений.

16. При приёме и первичной обработке письменных обращений граждан работник, согласно должностных обязанностей:

- 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) и прилагает конверт к тексту письма;
- прикладывает поступившие документы вперёд письма;
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес КСП 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.

При приёме документа, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, консистенцию содержимого конверта, работник, согласно должностных обязанностей, не вскрывая конверт, сообщает об этом председателю или заместителю председателя КСП и действует в соответствии с мерами предосторожности.

17. При приёме письменных обращений непосредственно от граждан все поступившие обращения подлежат регистрации.

Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся в соответствии со статьёй 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

К ответу гражданину прилагаются подлинники документов, приложенных заявителем к письму. В деле КСП остаются копии указанных документов.

Если заявитель просил приобщить подлинники к материалам дела, они остаются в деле по его письменному заявлению.

Обращения в электронной форме, поступившие через официальный сайт Наро-Фоминского городского округа в сети «Интернет» или иную информационную систему, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию гражданина принимаются, учитываются и регистрируются МСЭД.

18. 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 председателю или заместителю председателя для последующей регистрации в общем порядке.

Регистрация поступивших обращений осуществляется в течение трёх дней с момента поступления обращения в КСП с использованием МСЭД.

19. При регистрации обращений работник, согласно должностных обязанностей:

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес и (или) адрес электронной почты (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ; общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в аннотации обращения; такое обращение

считается коллективным; коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов);

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т. п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (Московской областной Думы, Правительства Московской области, Контрольно-счетной палаты Московской области, Администрации городского округа и т.д.), 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;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления гражданином первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом);

- прочитывает обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- заполняет тематику в соответствии с классификатором МСЭД;

- сканирует обращения на бумажных носителях и прикрепляет к регистрационной карточке МСЭД;

- устанавливает контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах;

- передаёт обращение председателю КСП или заместителю председателя вместе с бланком поручения КСП, на котором проставляется номер и дата регистрации.

20. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращения является регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

21. Решение о направлении письма о личном приёме на рассмотрение принимается председателем КСП. Письма с просьбами о личном приёме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

22. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию КСП, обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или в соответствующий компетентный орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае, если направление жалобы в компетентный орган невозможно в связи с этим запретом, жалоба возвращается

гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

23. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно трёхдневный или десятидневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

24. КСП по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

25. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, председатель КСП 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, с указанием причин продления.

26. 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.

КСП осуществляет анализ содержания поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

При оформлении ответа на обращение текст ответа должен излагаться чётко, 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. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСП.

Допускается подписание ответа гражданину усиленной квалифицированной электронной подписью. Отметка об усиленной квалифицированной электронной подписи при визуализации электронного документа, подписанного такой подписью, должна содержать визуализацию штампа электронной подписи, оформленного в соответствии с требованиями, установленными ГОСТ Р 7.0.97-2025 "Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная

документация. Требования к оформлению документов", утвержденным приказом Росстандарта от 26.06.2025 N 622-ст. При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу отправляется ответ, распечатанный на бумажном носителе, содержащий визуализацию штампа электронной подписи, фамилию, имя, отчество лица, если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

29. 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.

30. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9:00 до 16:45, кроме выходных и праздничных дней.

31. При получении запроса по телефону работник, согласно должностных обязанностей:

- 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 даёт ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку работник, согласно должностных обязанностей подготавливает ответ.

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

33. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) работника, согласно должностных обязанностей председателю или заместителю председателя КСП; действия (бездействие), решение заместителя председателя КСП — председателю КСП; действия (бездействие), решение председателя КСП — в Совет депутатов Наро-Фоминского городского округа.

Приложение № 1
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Контрольно-счетной палате
Наро-Фоминского городского округа

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
ПРЕДСЕДАТЕЛЕМ/ЗАМЕСТИТЕЛЕМ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ КОНТРОЛЬНО-
СЧЕТНОЙ ПАЛАТЫ НАРО-ФОМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Ф.И.О.

Дата приема: _____

Время приема: _____

Фамилия, имя, отчество заявителя: _____

Адрес: _____

Социальный статус заявителя:

(год рождения, место работы, должность) _____

Содержание обращения: _____

Количество обращений: _____

Руководители, приглашенные: _____

Результаты рассмотрения: _____

Когда и кем дан ответ: _____
