

УТВЕРЖДЕНО
приказом контрольно-счетной
палаты Нижегородской области
от "18" апреля 2014 года № 6
(с изменениями на 28.06.2021)

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЕ НИЖЕГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в контрольно-счетной палате Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Контрольно-счетная палата Нижегородской области в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в контрольно-счетную палату Нижегородской области в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение контрольно-счетной палаты Нижегородской области: 603082, г. Н.Новгород, Кремль, корпус 14.

Контактный телефон: 416-23-65 - приемная, 416-23-66 - факс.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): [http:// www.ksp.r52.ru](http://www.ksp.r52.ru).

Адрес электронной почты: kspno@ksp.r52.ru.

График работы контрольно-счетной палаты Нижегородской области: понедельник - четверг: 9.00 - 18.00; пятница: 9.00 - 17.00; перерыв: 13.00 - 13.48; суббота - воскресенье: выходные дни.

Сведения о местонахождении контрольно-счетной палаты Нижегородской области, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте контрольно-счетной палаты

Нижегородской области, а также на информационных стендах (при их наличии) по адресу нахождения контрольно-счетной палаты Нижегородской области.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в контрольно-счетной палате Нижегородской области.

При поступлении письменного обращения в контрольно-счетную палату Нижегородской области сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства в контрольно-счетной палате Нижегородской области:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, 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), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства в контрольно-счетной палате Нижегородской области, принявший обращение, проверяет правильность адресования и регистрирует его.

2.1.2. Все поступающие в контрольно-счетную палату Нижегородской области обращения граждан подлежат обязательной регистрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в контрольно-счетной палате Нижегородской области, утвержденной приказом контрольно-счетной палаты Нижегородской области от 26 декабря 2013 года № 54 (далее – Инструкция по делопроизводству в контрольно-счетной палате Нижегородской области), в день их поступления.

2.1.3. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется

председателю контрольно-счетной палаты Нижегородской области (далее - Председатель) или заместителю Председателя в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в контрольно-счетную палату Нижегородской области в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование контрольно-счетной палаты Нижегородской области, либо фамилию, имя, отчество Председателя, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в контрольно-счетную палату Нижегородской области в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Председатель вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Председатель 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.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию контрольно-счетной палаты Нижегородской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, 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.

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

2.2.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, контрольно-счетная палата Нижегородской области вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.8. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.9. 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 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 контрольно-счетную палату Нижегородской области. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.10. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции контрольно-счетной палаты Нижегородской области, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения Председателем поступивших обращений граждан они передаются на исполнение согласно резолюции.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение, в течение трех дней сотрудником, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию контрольно-счетной палаты Нижегородской области;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению контрольно-счетной палаты Нижегородской области, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.5 настоящего Положения.

2.3.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке контрольно-счетной палаты Нижегородской области в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в контрольно-счетной палате Нижегородской области и подписывается Председателем либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в контрольно-счетной палате Нижегородской области.

2.3.5. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.7. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования

принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.8. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции контрольно-счетной палаты Нижегородской области, проводится в целях поддержания непосредственных контактов контрольно-счетной палаты Нижегородской области с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в контрольно-счетной палате Нижегородской области гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции контрольно-счетной палаты Нижегородской области.

3.2. Личный прием граждан осуществляется в служебных кабинетах по адресу: г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14:

Председателем - каждый второй вторник текущего месяца с 15.00 до 18.00 ч. (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней);

заместителем Председателя - каждый второй четверг текущего месяца с 15.00 до 18.00 ч. (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней).

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте контрольно-счетной палаты Нижегородской области, а также на информационном стенде в контрольно-счетной палате Нижегородской области и иных местах, доступных для посетителей.

3.3. Сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства в контрольно-счетной палате Нижегородской области, осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан, форма которого

предусмотрена приложением № 1 к настоящему Положению.

3.4. По решению Председателя, заместителя Председателя к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные лица, замещающие государственные должности и должности государственно гражданской службы в контрольно-счетной палаты Нижегородской области.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение № 2 к настоящему Положению).

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию контрольно-счетной палаты Нижегородской области, 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.

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу.

3.10. В случае необходимости Председатель, заместитель Председателя дает поручения сотрудникам контрольно-счетной палаты Нижегородской

области о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в контрольно-счетной палате Нижегородской области.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в Журнале учета обращений граждан.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в контрольно-счетной палате Нижегородской области.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет Председатель.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому сотруднику контрольно-счетной палаты Нижегородской области не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение № 1
к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в контрольно-счетной палате Нижегородской области

ФОРМА ЖУРНАЛА
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

Приложение № 2
к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в контрольно-счетной палате Нижегородской области

Карточка личного приема граждан

№ _____

" ____ " _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием:

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Отметка о результате приема:

Примечание:

Подпись ведущего прием, дата:
