**Приложение**

**к распоряжению контрольно-счетной комиссии**

**городского округа город Михайловка**

**Волгоградской области**

**от 29 декабря2016 г. № 36**

**(в ред. распоряжения от 06.02.2024 № 4)**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в контрольно-счетную комиссию городского округа город Михайловка**

**Волгоградской области**

**1. Общие положения.**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в контрольно-счетную комиссию городского округа город Михайловка Волгоградской области (далее - Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в контрольно-счетной комиссии городского округа город Михайловка Волгоградской области (далее - КСК).

Установленный настоящим положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением КСК обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.3. Предусмотренный Положением порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

**- обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в КСК в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал)», предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**- предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности;

**- 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 КСК;

**- 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 КСК либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в КСК.

1.5. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в КСК осуществляют председатель КСК в установленные для этих целей соответствующие приемные дни, или иные лица в соответствии с распоряжением председателя КСК.

1.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан председатель КСК, в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.7. Обращения граждан в письменной форме должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.7.1 Обращение, поступившее в КСК в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

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

1.7.3. В случае 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.

1.8. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в КСК с критикой деятельности комиссии в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, 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.

1.11. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан включает в себя ведение журналов учета обращений граждан в КСК, учета приема граждан в КСК, а также формирование дела «Обращение граждан» в номенклатуре дел КСК. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается, на ответственное лицо КСК, курирующее делопроизводство (далее - ответственный исполнитель)

1.12. Размещение графика личного приема граждан на официальном сайте [www.ksк-mih.ru](http://www.ksк-mih.ru) и его актуализация возлагается на ответственного исполнителя КСК.

**2. Порядок регистрации обращений граждан.**

2.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в КСК.

Поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также письменные обращения, полученные в ходе личного приема граждан, регистрируются ответственным исполнителем КСК в журнале учета обращений граждан в КСК.

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.

2.2. Регистрационный номер письменного обращения указывается на первой странице обращения в свободном от текста месте и представляет собой штамп, в котором указывается дата поступления обращения в КСК, дата регистрации обращения, регистрационный номер обращения, фамилия и подпись ответственного исполнителя – регистратора обращения.

Если окончание срока регистрации обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока регистрации считается предшествующий ему рабочий день.

2.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такое обращение передается ответственному исполнителю КСК для хранения в сформированном деле.

2.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5. По результатам проверки в ответе должен содержаться объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, злоупотребления должностным положением отдельных лиц, то в ответе необходимо указывать, какие конкретно предлагается принять меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности государственных органов и учреждений.

2.6. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – по решению председателя КСК или лица его замещающего каждому из подписавших такое заявление.

**3. Порядок прохождения письменных и устных обращений граждан**

3.1. Все письменные обращения граждан (в том числе и полученные во время личного приема), поступившие в КСК, после регистрации передаются председателю КСК, который определяет исполнителей и срок исполнения в форме резолюции на обращении.

3.2. В целях осуществления контроля за сроками направления ответов гражданам на их обращения, сроками перенаправления обращений в компетентные органы и должностным лицам все письменные обращения, поступившие в КСК, передаются ответственному исполнителю КСК.

3.3. Сроки рассмотрения и разрешения обращений граждан исчисляются с момента регистрации независимо от того, когда они были переданы для исполнения непосредственному исполнителю.

Ответственный исполнитель КСК должен передавать обращения исполнителям, определенным в резолюции руководителя, без задержки в этот же день. Время рассмотрения председателем и подписи ответов входит в срок исполнения.

Исполнители обязаны приступить к выполнению резолюции с момента получения обращения.

3.4. Письменное обращение, поступившее в КСК, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях и включает дату регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.5. Ответы по существу на обращения граждан представляются на подпись председателю КСК или лицу его замещающему не позднее 29-го дня с момента регистрации. Ответ на обращение должен быть отправлен гражданину не позднее 30-го дня с даты регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения (29 и/или 30 день) приходится на нерабочий день, днями завершения согласования, подписания ответа гражданину считаются 2 предшествующих ему рабочих дня, чтобы отправка ответа по почте Росси могла быть осуществлена в установленные законом сроки.

3.6. В исключительных случаях сроки разрешения обращений граждан, направленных председателем КСК для рассмотрения другим исполнителям, могут быть продлены председателем КСК, если необходима дополнительная проверка фактов, изложенных в обращении, или удовлетворение просьбы связано с материальными затратами и по другим обстоятельствам, но не более чем на 30 дней.

Уведомление гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения осуществляется в порядке, установленном пунктами 3.4-3.5 настоящего положения.

3.7. В случае продления срока рассмотрения обращения, ответ по существу обращения представляются на подпись председателю КСК или лицу его замещающему не позднее 59-го дня с даты регистрации. Ответ на обращение должен быть отправлен гражданину не позднее 60-го дня с даты регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения (59 и/или 60 день) приходится на нерабочий день, днями завершения, согласования и подписания рассмотрения обращения считаются 2 предшествующих ему рабочих дня, чтобы отправка ответа по почте России могла быть осуществлена в установленные законом сроки.

3.8. Причины несвоевременного рассмотрения обращений граждан и окончательный срок разрешения во всех случаях письменно сообщаются заявителям.

3.9. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции КСК, не позднее чем в 7-й срок со дня регистрации пересылаются с сопроводительным письмом в соответствующие органы для рассмотрения с уведомлением об этом авторов обращений. В этом случае пересылке подлежит оригинал обращения, в КСК для учета остается копия обращения.

3.10. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7-ми дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. В этом случае оригинал обращения подлежит пересылке в первый адрес, в другие адреса направляются копии обращения. В КСК для учета остается копия обращения.

Запрещается направлять письма граждан для рассмотрения тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

3.11. Сопроводительные письма о направлении обращений граждан в компетентные органы, а также извещения граждан о перенаправлении их обращений представляются на подпись председателю КСК, лицу его замещающему не позднее 6-го дня с момента регистрации. Сопроводительные письма и извещения граждан должны быть направлены адресатам не позднее 7-го дня с момента регистрации.

В целях обеспечения своевременного отправления по почте России и в случае если окончание 7-ми дневного срока для направления обращения в иной уполномоченный орган приходится на нерабочий день, днями завершения согласования и подписания писем считается предшествующие 5 и 6 рабочие дни.

3.12. После подписания ответы на обращения граждан, сопроводительные письма о направлении обращений граждан в компетентные органы, извещения граждан о перенаправлении их обращений, а также уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения (далее – исходящие письма) непосредственным исполнителем передаются исполнителю за делопроизводство КСК для направления адресатам. Пакет документов для отправления, включает в себя:

- если обращение поступило по электронной почте и ответ направляется в адрес электронной почты заявителя, или по адресу (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, ответственному исполнителю предоставляется 1 экз. письма, подписанного председателем КСК;

- 2 экземпляра исходящего письма, один из которого подшивается в дело, а второй направляется адресату по указанному почтовому адресу;

- при наличии приложений к исходящему письму - необходимое количество экземпляров приложений. Фактическое количество листов приложения должно соответствовать количеству листов, указанных в исходящем письме.

В передаваемых исходящих письмах непосредственным исполнителем должны быть указаны юридические (фактические) адреса, или адреса электронной почты, по которым будет осуществляться отправка.

Ответственность за полноту передаваемых документов, точное количество экземпляров приложений и листов в них, правильность адреса несет непосредственный исполнитель.

3.13. При обращении гражданина вне установленного графика личного приема граждан в КСК с просьбой о предоставлении материалов и документов, послуживших основаниями к ответу КСК на его обращение, для ознакомления или о предоставлении копий указанных материалов и документов, такое обращение оформляется в письменном виде (заявление составляется гражданином в произвольной форме) и регистрируется в установленном настоящим Положением порядке.

Гражданину может быть отказано в ознакомлении с требуемыми материалами на основании п. 2 ст. 5 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если в материалах и документах, послуживших основанием для ответа КСК, содержатся сведения, затрагивающие права, свободы и законные интересы других лиц, или составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (например, персональные данные других граждан).

В случае принятия решения председателем о предоставлении материалов для ознакомления, гражданину предоставляется место, подходящее для работы с материалами, возможность для видео и фотосъемки его личными техническими средствами, производства выписок из документов. Сотрудник КСК, которому поручено сопровождение гражданина при ознакомлении с материалами, несет ответственность за наличие и сохранность последних. При этом копии материалов исполнителем не изготавливаются и заявителям не предоставляются.

В случае содержания в акте контрольных проверок сведений, затрагивающих права, свободы и законные интересы других лиц, или составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по поручению председателя КСК непосредственному исполнителю может быть поручена подготовка выписки из акта, исключающие вышеуказанные сведения.

В подтверждение реализации права заявителя на ознакомление сопровождающим сотрудником КСК заполняется лист по установленной форме, который обязательно подписывается заявителем.

При рассмотрении письменного обращения или обращения, поданного на личном приеме, по решению председателя КСК гражданину могут быть предоставлены копии отдельных материалов и документов, послуживших основанием для ответа КСК, если в них не содержатся сведения, затрагивающие права, свободы и законные интересы других лиц, или составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В данном случае ответ на обращение и копии материалов и документов готовятся назначенным исполнителем в установленном настоящим Положением порядке.

**4. Организация личного приема граждан**

4.1.  Личный прием граждан проводится председателем КСК в соответствии с графиком, утвержденным председателем КСК.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями председателя КСК.

4.3. Прием граждан проводится в порядке предварительной записи по телефону: (84463)2-17-78. В случае если гражданин предварительно не записался на прием, он принимается в порядке очередности. При обстоятельствах, требующих принятия безотлагательного решения, гражданин может быть принят в порядке внеочередности.

4.4. 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.

4.5. Содержание устного обращения заносится в журнал учета приема граждан в КСК. 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 журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Председатель КСК, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- дать ответ по поставленным в обращении вопросам;

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;

- принять письменное заявление, 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.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением для письменного обращения.

4.8. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при направлении ответа его автору.

5.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.3. Основаниями для постановки обращений на контроль являются:

- резолюция председателя КСК, на письменных обращениях граждан, адресованных в КСК;

- требование доложить об исполнении поручения;

- содержание в письмах и заявлениях просьбы дать ответ.

Ответственность за осуществление контроля за исполнением поручения руководства по работе с обращениями (полнота, объективность проверки фактов, законность и обоснованность принятых решений) возлагается на исполнителя по обращениям граждан, или на должностное лицо, указанное первым ответственным за исполнение поручения в резолюции председателя КСК.

5.4. Контроль за сроками направления ответов гражданам на их обращения возлагается на ответственного исполнителя КСК.

 Если ответ по обращению при наступлении срока ответа не поступил в сроки, установленные разделом 3 исполнитель немедленно уведомляет об этом председателя КСК.

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются и ставятся на дополнительный контроль.

5.6. Вопросы, затронутые в обращениях граждан, считаются разрешенными, если просьба гражданина удовлетворена или обоснованно и законно отклонена.

5.7. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению вопросов.

Если в течение месяца не могут быть решены вопросы, поставленные в письме, то исполнитель дает промежуточный ответ с указанием причины задержки и сроке окончательного ответа, и письмо ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

**6. Формирование дела письменных обращений граждан**

6.1. Делопроизводство по письменному обращению или обращению в электронной форме считается законченным только после уведомления заявителя о результатах рассмотрения его обращения и передачи обращения со всеми относящимися к нему материалами и справкой исполнителем КСК.

6.2. Делопроизводство по устному обращению считается законченным, если ответ на обращение гражданина дан устно в ходе личного приема граждан в КСК. В том случае, если на устное обращение гражданина дается письменный ответ, делопроизводство считается законченным после уведомления заявителя о результатах рассмотрения его устного обращения.

6.3. Письменные обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами должны быть возвращены исполнителю КСК для формирования дела.

В случае если непосредственным исполнителем в целях объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения запрашивались необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц исполнитель обязан составить краткую справку о переписке КСК по обращению за своей подписью, в которой должна быть указана следующая информация:

- исходящие номера запросов, писем, сопроводительных писем о направлении обращений в компетентный орган (или органы) иным должностным лицам для рассмотрения по существу (или в части вопросов в соответствии с компетенцией указанных органов);

- входящие номера ответов на запросы и письма КСК;

- при наличии приложений к исходящим письмам - количество экземпляров и листов.

Неразрешенные обращения граждан ответственному исполнителю КСК не передаются до окончательного разрешения.

6.4. В случае необходимости материалы дела могут выдаваться для служебного пользования.

Документ может быть изъят из дела, но вместо него в дело подшивается расписка, в которой указывается какой документ, когда и кем изъят. Контроль завозвращением документа в дело возлагается на ответственного исполнителя КСК.

6.5. Сформированное дело «Обращения граждан в контрольно-счетную комиссию городского округа город Михайловка Волгоградской области (предложения, заявления, жалобы и др.) и документы по их рассмотрению» хранится в течение 5 лет, после истечения срока подлежит отбору на уничтожение.