

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

**ПРЕДСЕДАТЕЛЯ КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОГО ОРГАНА**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**КАНДАЛАКШСКИЙ РАЙОН**

«08» февраля 2024 года № 01-10/2

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Контрольно-счетном органе муниципального образования Кандалакшский район**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Контрольно-счетном органе муниципального образования Кандалакшский район:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан  
   в Контрольно-счетном органе муниципального образования Кандалакшский район (приложение).
2. Возложить исполнение обязанностей по организации работы по рассмотрению обращений граждан, а также контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан на аудитора Павлову Наталью Николаевну.

3. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте Контрольно-счетного органа муниципального образования Кандалакшский район (kso.kandalaksha-admin.ru).

Председатель Н.А. Милевская

Утверждена

распоряжением председателя Контрольно-счетного органа

муниципального образования

Кандалакшский район

от 08.02.2024 № 01-10/2

**Инструкция**

**о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Контрольно-счетном органе муниципального образования Кандалакшский район**

1. **Общие положения**
2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетном органе муниципального образования Кандалакшский район (далее - Инструкция, Контрольно-счетный орган) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.
3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, а также контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан осуществляется уполномоченным специалистом Контрольно-счетного органа (далее - уполномоченный специалист).
4. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов и в пределах законодательно установленных полномочий Контрольно-счетного органа, со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов.

**2. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение**

1. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение **трех дней** с момента поступления в Контрольно-счетный орган.
2. Регистрационный номер обращения граждан формируется в соответствии с номенклатурой дел и порядкового номера обращения в текущем году.
3. Регистрационный номер, дата регистрации указывается в штампе Контроль-счетного органа, который проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.
4. На коллективных обращениях граждан после порядкового номера проставляются соответственно буквы «КЛ».
5. Движение документов в рамках одного обращения, с момента их создания или получения до завершения исполнения, образуют одно дело в соответствии с номенклатурой дел Контрольно-счетного органа.
6. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается новый номер.
7. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение председателю или лицу, его замещающему (далее - руководитель).

После рассмотрения обращений граждан руководителем, обращения передаются на исполнение непосредственному исполнителю.

3. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

* 1. Письменное обращение, поступившее в Контрольно-счетный орган, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.6 Инструкции.
  2. Обращения, поступившие из вышестоящих органов государственной власти, рассматриваются в соответствии с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.
  3. Рассмотрение зарегистрированных письменных обращений граждан в Контрольно-счетный орган осуществляется в два этапа и включает в себя первичное рассмотрение, а также рассмотрение, по существу.

Первичное рассмотрение письменных обращений проводится при их регистрации, уполномоченным специалистом. Рассмотрение письменных обращений по существу проводится специалистом, назначенным в резолюции руководителя, ответственным исполнителем.

* 1. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возложена на непосредственного исполнителя и руководителя.
  2. Обращение, поступившее в Контрольно-счетный орган в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
  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.

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.

* 1. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
  2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
  3. 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, то руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Контрольно-счетный орган. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
  4. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с 3 абзацем пункта 3.19 Инструкции на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.
  5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
  6. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма- запросы.
  7. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Контрольно-счетного органа, руководитель на основании предложений исполнителя назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.
  8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Контрольно-счетного органа, направляется в течение 7 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.
  9. Возврат жалобы в связи с невозможностью ее рассмотрения в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
  10. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.
  11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
  12. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.16 Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
  13. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, исполнитель обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых могут содержаться сведения, содержащие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
  14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, дата, номер и наименование).

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Контрольно-счетный орган в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Контрольно-счетный орган в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Контрольно-счетный орган 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 на официальном сайте Контрольно-счетного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" при условии недопущения разглашения 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. В случаях, когда в резолюции руководителя поручение дается двум специалистам, ответственным исполнителем является, указанное в резолюции первым.

Ответственный исполнитель представляет предложения руководителю в срок, указанный в резолюции руководителя.

1. **Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**
   1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения своевременного их рассмотрения и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на специалистов, назначенных ответственными за работу с обращениями граждан в Контрольно-счетном органе, а также на руководителя.

* 1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.
  2. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Контрольно-счетном органе и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.
  3. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.
  4. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

* 1. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

1. **Оформление, отправка и формирование дел**
   1. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель.
   2. Ответы авторам обращений оформляются на бланках Контрольно-счетного органа с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.
   3. Регистрация ответов, подписанных руководителем осуществляется уполномоченным специалистом.
   4. Ответы на письменные обращения, поступившие в Контрольно-счетный орган, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по адресу (электронному или почтовому), указанному заявителем в обращении.
   5. Обращения граждан, копии ответов на них, документы, скриншоты по электронному документообороту, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.
   6. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на уполномоченного специалиста.
2. **Организация личного приема**
   1. Руководитель Контрольно-счетном органа ведет прием граждан ежедневно с 09.00 до 17.30, пятница с 09.00 до 16.00 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 (кроме выходных и праздничных дней).
   2. Информация о месте и графике приема размещается на официальном сайте Контрольно-счетного органа.

Граждане, желающие пройти на личный прием в Контрольно-счетный орган по личным вопросам, обращаются к специалисту, ответственному за организацию работы с обращениями граждан, который ведет регистрацию личного приема граждан. Отдельные категории граждан в случае, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Данные гражданина в ходе приема заносятся в карточку личного приема, установленного образца (приложение № 1 к Инструкции), в которой указывается фамилия, имя и отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием (далее - учетная карточка).

Специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
2. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Работники Контрольно-счетного органа, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

Если поставленные гражданином в устном обращении вопросы не входят в компетенцию Контрольно-счетного органа, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления.

* 1. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку. 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 в учетной карточке делается соответствующая запись.
  2. Если во время приема гражданина невозможно решить поставленные вопросы, принимается устное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения ответственному специалисту. Также в ходе личного приема гражданином может быть подано письменное обращение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном в установленном пунктом 3.1. Инструкции.

Приложение № 1

к Инструкции

КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНЫЙ ОРГАН МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

КАНДАЛАКШСКИЙ РАЙОН

ул. Первомайская, д. 34, г. Кандалакша, 184056,

(815-33) 9-21-69, 9-26-70, e-mail: kontrol-organ2010@yandex.ru

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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Дата регистрации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Данные документа, удостоверяющего личность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Ведущий прием: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Результат рассмотрения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Снятие с контроля: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Резолюция председателя (заместителя): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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