УТВЕРЖДЕНО

Распоряжением Контрольно-счетной палаты

Закрытого административно территориального

образования городской округ Звёздный городок

Московской области от 10 октября 2022 г. № 21

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о рассмотрении обращений граждан в Контрольно-счетной палате**

**Закрытого административно-территориального образования городской округ Звёздный городок Московской области**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в Контрольно-счетной палате закрытого административно-территориального образования городской округ Звёздный городок Московской области (далее - Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан (граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом) и организаций (далее – обращения), последовательность действий при рассмотрении обращений и порядок контроля за их исполнением в Контрольно-счетной палате закрытого административно-территориального образования городской округ Звёздный городок Московской области (далее – КСП Звёздного городка).

1.2. Сведения о местонахождении КСП Звёздного городка (полный почтовый адрес, номера контактных телефонов), требования к обращению, направляемому по электронной почте (Приложение 1), размещаются на официальном сайте КСП Звёздного городка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт КСП Звёздного городка).

1.3. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема граждан.

1.4. В работе с обращениями и при проведении личного приема граждан должна соблюдаться высокая культура общения с гражданами, уважительное отношение к их обращениям.

1.5. При ответах на телефонные звонки необходимо подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

1.6. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан включает в себя ведение журнала регистрации письменных обращений (Приложение 2), журнала регистрации личного приема граждан (Приложение 3), карточки учета личного приема граждан (Приложение 4), формирование дела «Обращения граждан» в номенклатуре дел КСП Звёздного городка. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на руководителя аппарата КСП Звёздного городка.

**2. Прием и первичная обработка обращений**

2.1. При приеме и первичной обработке обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – закон № 59-ФЗ), а также проверка целостности их упаковки, наличия указанных в обращении приложений. К обращению гражданина прикладывается конверт.

2.2. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются в почтовое отделение связи.

2.3. Прием обращений непосредственно от граждан производится руководителем аппарата КСП Звёздного городка.

По просьбе обратившегося выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и номера телефона для справок.

**3. Регистрация обращений**

3.2. Все поступившие обращения, в том числе направленные в форме электронного документа и телеграммы регистрируются руководителем аппарата КСП Звёздного городка в отдельном журнале регистрации письменных обращений (Приложение 2) в срок, определенный частью 2 статьи 8 закона № 59-ФЗ.

3.2. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

3.3. 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 хранится в сформированном деле.

3.4. Обращения, поступившие в КСП Звёздного городка в форме электронного документа, переносятся на бумажный носитель, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном законом № 59-ФЗ.

3.5. При регистрации:

обращению присваивается регистрационный номер;

указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то оно считается коллективным. В данном случае регистрируется гражданин, в адрес которого будет направлен ответ. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации;

отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, сообщение с сайта КСП Звёздного городка, доставлено лично);

отмечается льготный статус гражданина (кроме коллективных);

если обращение направлено из государственных органов, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата регистрации документа и его исходящий номер;

обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения, установленный законом № 59-ФЗ или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

3.6. Поступившие обращения передаются председателю КСП Звёздного городка.

**4. Рассмотрение обращений**

4.1. Все обращения, поступившие в КСП Звёздного городка, рассматриваются председателем КСП Звёздного городка и направляются на исполнение согласно его резолюции, за исключением обращений, указанных в частях 1, 3 и 4 статьи 11 закона № 59-ФЗ.

4.2. Обращения в соответствии с резолюцией председателя КСП Звёздного городка передаются на исполнение под роспись ответственному исполнителю.

4.3. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, готовит проекты запросов на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и представляет председателю КСП Звёздного городка проект ответа на обращение.

4.4. Обращения рассматриваются в сроки, установленные законом № 59-ФЗ.

4.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер.

Продление срока рассмотрения обращения осуществляется председателем КСП Звёздного городка по предложению ответственного исполнителя.

Предложение ответственного исполнителя оформляется в форме служебной записки не позднее, чем за 3 дня до истечения установленного срока, с изложением информации о проделанной работе, причинах продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

4.6. В случае, если решение вопроса, поставленного в обращении, не входит в компетенцию КСП Звёздного городка, то в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 закона № 59-ФЗ обращение направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

4.7. Обращение, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу (или содержащее дополнения к предыдущему обращению), поступившее до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, подлежит приобщению к делу по рассматриваемому первому обращению. При регистрации ему присваивается номер первого обращения с указанием даты поступления.

4.8. На обращения, не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, обращения, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

4.9. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в соответствии с частью 5 статьи 11 закона № 59-ФЗ переписка с гражданином по данному вопросу может быть прекращена решением председателя КСП Звёздного городка на основании служебной записки ответственного исполнителя с уведомлением заявителя.

4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в соответствии с частью 2 статьи 11 закона № 59-ФЗ возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.11. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращениях вопросов, а также ответы гражданам составляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСП Звёздного городка.

4.12. С момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.13. Результатом рассмотрения письменного обращения является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов либо направление обращения для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан, представителей организаций (далее – личный прием) председателем КСП Звёздного городка, проводится в соответствии со статьей 13 закона № 59-ФЗ и утвержденным председателем КСП Звёздного городка графиком личного приема. С графиком личного приема граждане могут ознакомиться в приемной КСП Звёздного городка, на сайте КСП Звёздного городка.

График личного приема сообщается по телефонуруководителем аппарата КСП Звёздного городка.

Информация о порядке личного приема (график личного приема, место приема, контактный телефон/факс) размещается на сайте КСП Звёздного городка.

5.2. Личный прием осуществляется на основании обращений, поступивших в письменной форме или в форме устного личного обращения по предварительной записи.

5.3. Запись на личный прием и организацию личного приема граждан должностными лицами, указанными в пункте 5.1 настоящего Положения, осуществляет руководителем аппарата КСП Звёздного городка. Данные вносятся в журнал регистрации личного приема граждан (Приложение 3).

Запись на прием производится в целях подготовки должностных лиц к даче мотивированного ответа гражданину, обеспечения организации пропуска гражданина в служебные помещения КСП Звёздного городка.

При повторных обращениях гражданина руководитель аппарата КСП Звёздного городка осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим его обращениям.

5.4. Информация о произведенной записи на личный прием доводится руководителем аппарата КСП Звёздного городка до председателя КСП Звёздного городка, указанных в пункте 5.1. настоящего Положения.

5.5. В случае невозможности проведения личного приема граждан в установленные дни и часы, дата и время проведения личного приема граждан могут быть перенесены должностными лицами, указанными в пункт 5.1 настоящего Положения. Граждане, записанные на прием, оповещаются о переносе даты и временируководителем аппарата КСП Звёздного городка.

5.6. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема гражданина, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес места жительства гражданина, суть обращения, принятое решение по обращению гражданина (провести проверку, дать письменный ответ по существу поставленных вопросов).

5.7. 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 гражданина.

5.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП Звёздного городка, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. Карточка по результатам приема подписывается лицом, осуществляющим прием, и обратившимся гражданином и передается руководителем аппарата КСП Звёздного городка**.** Образец карточки личного приема гражданина прилагается (Приложение 4).

5.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

5.12. Результатом рассмотрения обращения, полученного в ходе проведения личного приема граждан, является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, либо разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

**6. Требования к оформлению ответа на обращения**

6.1. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

6.2. Ответ на обращение подписывается председателем КСП Звёздного городка.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в КСП Звёздного городка 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.

6.4. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – каждому из лиц, подписавших такое заявление

6.5. Ответственность за полноту и своевременность ответов на обращения несет ответственный исполнитель.

6.6. При необходимости ответственный исполнитель составляет заключение в свободной форме о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

6.7. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения, все материалы, относящиеся к его рассмотрению, копия ответа гражданину передаются руководителю аппарата КСП Звёздного городка.

6.8. Регистрация ответов гражданам о результатах рассмотрения обращений осуществляется руководителем аппарата КСП Звёздного городка.

6.9. Материалы обращений (в том числе поступившие во время личного приема), карточки учета личного приема формируются в дело в соответствии с номенклатурой дел и Инструкцией по делопроизводству в КСП Звёздного городка. За хранение дел отвечает руководитель аппарата КСП Звёздного городка.

6.10. При уходе в отпуск, выходе на объект контрольного мероприятия ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него обращения председателю КСП Звёздного городка.

6.11. 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 за возвращением документа в дело возлагается на руководителя аппарата КСП Звёздного городка.

**7. Учет и контроль рассмотрения обращений**

7.1. Учет обращений, поступивших в адрес КСП Звёздного городка, ведется руководителем аппарата КСП Звёздного городка в Журнале регистрации письменных обращений и карточках личного приема гражданина.

7.2. Руководитель аппарата КСП Звёздного городка осуществляет контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений.

7.3. Персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения обращения и содержание ответа несет ответственный исполнитель.

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

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

7.6. Снятие обращения с контроля оформляется в Журнале регистрации письменных обращений или карточке личного приема гражданина записью о результатах исполнения и датой.

**8. Информационно-аналитическая работа с обращениями**

8.1. Работа с обращениями подлежит обязательному анализу  и обобщению поставленных в них вопросов.

8.2. Один раз в полугодие должностное лицо или работник КСП Звёздного городка готовит статистический и аналитический обзор о количестве, характере обращений, поступивших в КСП Звёздного городка, и результатах их рассмотрения. Обзор представляется председателю КСП Звёздного городка, размещается на сайте КСП Звёздного городка.

Приложение 1

к Положению

**Контрольно-счетная палата закрытого административно-территориального образования городской округ Звёздный городок Московской области**

**Адреса и телефоны:**

|  |  |
| --- | --- |
| Адрес электронной почты: | [ksp-zvezdny@mail.ru](mailto:ksp-zvezdny@mail.ru) |
| Адрес в сети Интернет: | http://ksp-zvezdny.ru |
| Адрес почтовый: | 141160, Московская область, п. Звёздный городок, д. 6 |
| Телефон/факс | (498) 950-00-11 |
|  |  |

**Требования к письменному обращению граждан**

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления – Контрольно-счетная палата закрытого административно-территориального образования городской округ Звёздный городок Московской области;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать:

наименование органа местного самоуправления – Контрольно-счетная палата закрытого административно-территориального образования городской округ Звёздный городок Московской области;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

изложение сути обращения.

**ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ**

Председателю Контрольно-счетной палаты закрытого административно-территориального образования городской округ Звёздный городок

Московской области

Щелкаевой В.Е.

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О.)

проживающего(ей) по адресу:

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

*(улица, дом, квартира, город,*

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

*область, индекс, телефон)*

**ЗАЯВЛЕНИЕ.**

*Краткое изложение темы заявления.*

*В конце конкретная просьба (предложение).*

Приложение:

1.

2.

…

«число» месяц год ***Подпись заявителя***

Приложение 2

к Положению

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Регистрационный номер,**  **дата**  **регистрации, тип доставки (письмо, телеграмма, с сайта КСП)** | **Фамилия, имя, отчество, адрес заявителя, льготный статус** | **Вид обращения (заявление, предложение, жалоба) и его краткое содержание** | **Частота обра-щения** | **Фамилия, имя, отчество ответствен-ного исполнителя, подпись**  **ответствен-ного исполнителя** | **Автор сопроводи-**  **тельного письма, номер,**  **дата**  **сопроводи-**  **тельного**  **письма** | **Отметка об испол-нении** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 3

к Положению

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА  ГРАЖДАНИНА**

**20     г.**

ФИО гражданина:

Место работы, должность:

Адрес гражданина:

Социальное положение:

Частота обращения:

Содержание обращения:

Резолюция

ФИО ведущего прием:

Подпись ведущего прием

Подпись заявителя

Приложение 4

к Положению

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п\п** | **Дата приема, время приема** | **Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон гражданина** | **Краткое содержание обращения** | **Результат рассмотрения** | **ФИО и подпись лица, проводившего прием** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |