

УТВЕРЖДЕН
приказом председателя
Счетной палаты Алтайского края
от 05.06.2019 № 28

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в Счетной палате Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Счетной палате Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в Счетную палату Алтайского края (далее – «Счетная палата») или на имя должностных лиц Счетной палаты в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Счетную палату, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Счетную палату в соответствии с ее компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются Счетная палата, должностные лица Счетной палаты, направляются на почтовый адрес: просп. Комсомольский, д. 118, г. Барнаул, Алтайский край, 656038. Обращения в форме электронного документа направляются через официальный сайт Счетной палаты (<http://www.sp-ak.ru>).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Счетную палату обращений граждан осуществляет специалист общего отдела Счетной палаты, ответственный за ведение делопроизводства в Счетной палате (далее – «ответственный специалист»).

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. Обращения в форме электронного документа подлежат распечатке и рассмотрению как

письменное обращение.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

В конце обращения ставится личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. В обращении, направляемом в форме электронного документа, 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;

суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращения граждан, направленные в письменной форме, в форме электронного документа, адресатом которых является Счетная палата или должностные лица Счетной палаты, а также устные обращения, в том числе поступившие в ходе личного приема, подлежат обязательной регистрации ответственным специалистом в течение 3 дней с момента поступления в Счетную палату.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего нерабочему праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на

следующий рабочий день после выходного или нерабочего праздничного дня.

3.2. Регистрация обращений включает в себя заполнение необходимых полей регистрационной карточки в Единой системе электронного документооборота Алтайского края (далее – «ЕСЭД»).

На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Ответственный специалист по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение председателю Счетной палаты.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Счетной палаты, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.5. 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 в сфере внутренних дел 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 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.7. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений должностными лицами Счетной палаты, действия (бездействие) должностных лиц Счетной палаты в связи с рассмотрением обращений направляются председателю Счетной палаты.

3.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Счетную палату и относящиеся к ее компетенции, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В случае, если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Рассмотрение обращений граждан должностными лицами Счетной палаты осуществляется с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, председатель Счетной палаты вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Счетная палата при направлении обращения на рассмотрение органам или должностным лицам, указанным в пункте 3.4 настоящего Порядка, в случае необходимости может запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших по компетенции в Счетную палату, осуществляется ответственным специалистом в соответствии с должностным регламентом.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.7. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями, они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.8. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

4) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2 и 3 настоящего пункта, обращение 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.

В случаях, предусмотренных подпунктами 4 и 5 настоящего пункта, гражданин уведомляется соответственно о недопустимости злоупотребления правом либо о невозможности предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.9. Если в 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, компетентный в этом вопросе.

4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.11. Если в 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 Счетной палаты 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 Счетную палату или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении.

4.12. На поступившее в Счетную палату или должностному лицу 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Счетной палаты.

В случае поступления в Счетную палату или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем первым настоящего пункта на официальном сайте Счетной палаты, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Счетную палату или должностному лицу в форме электронного документа, и

в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.14. Основанием для снятия обращения с контроля является направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или уведомления о переадресации обращения в компетентный орган.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Счетной палате включает:
предварительную запись граждан;
регистрацию граждан;
прием граждан председателем Счетной палаты;
направление поручения исполнителям;
подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись граждан на личный прием к председателю Счетной палаты осуществляется по телефону (3852) 244729 либо по адресу: просп. Комсомольский, 118, кабинет № 304 в соответствии с режимом работы Счетной палаты.

Предварительную запись осуществляет ответственный специалист на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

Гражданину в ходе предварительной записи разъясняется порядок проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Счетной палаты, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием (в личном приеме) отказывается (до устранения указанной причины).

5.3. Регистрация граждан на личный прием осуществляется ответственным специалистом в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность, путем заполнения регистрационной карточки личного приема и занесения данных заявителя в ЕСЭД.

В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной ответственный специалист уведомляет граждан об отмене или переносе срока проведения личного приема.

5.4. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи каждый первый понедельник месяца с 17.15 до 18.00.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в

первоочередном порядке.

Председателем Счетной палаты в целях конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема. В остальных случаях председателем Счетной палаты даются поручения исполнителям подготовить письменные ответы на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке личного приема.

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

5.5. Регистрационные карточки личного приема направляются исполнителям и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, в ЕСЭД не регистрируется, а является приложением к зарегистрированной карточке личного приема, в которой делается отметка о поступлении письменного обращения. Указанное обращение подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком, для письменных обращений.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов личного приема и направления обращений исполнителям составляет 3 дня с момента завершения приема.

5.6. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. Устные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

Если вопросы в обращении требуют дальнейшего рассмотрения и проверки, гражданину предлагается обратиться в письменном виде, о чем в регистрационной карточке в ЕСЭД делается соответствующая отметка.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения председателя Счетной палаты с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются ответственному специалисту для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

7. Формирование дел по обращениям граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие по компетенции в Счетную палату, оформляются в дела и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Счетной палаты. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

подлинник письменного обращения или копия обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции), или оригинал карточки личного приема;

резолуция председателя Счетной палаты;

подлинники запросов, направленных в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, полученные по указанным запросам от указанных лиц;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.