



**КОНТРОЛЬНО-РЕВИЗИОННАЯ КОМИССИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЗАТО г. ОСТРОВНОЙ
ПРИ СОВЕТЕ ДЕПУТАТОВ ЗАТО г. ОСТРОВНОЙ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

11.01.2016

№ 2-Р

Об утверждении Порядка приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемый Порядок осуществления личного приема граждан, обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Опубликовать настоящее распоряжение на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Контрольно-ревизионная комиссия».

Председатель

А.Р. Насырова

Утвержден
распоряжением
Контрольно-ревизионной комиссии
муниципального образования ЗАТО
г. Островной при Совете депутатов
ЗАТО г. Островной от 11.01.2016
№ 2-Р

Порядок осуществления личного приема граждан, обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Настоящий Порядок осуществления личного приема граждан, обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации, а также иностранными гражданами и лицами без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, конституционного права на обращение в Контрольно-ревизионную комиссию муниципального образования ЗАТО г. Островной при Совете депутатов ЗАТО г. Островной (далее – Контрольно-ревизионная комиссия), а также устанавливает порядок взаимодействия между должностными лицами Контрольно-ревизионной комиссии и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятия решений и подготовке ответов.

1.1.2. Положения Порядка распространяются на индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (далее также – граждане), в письменной, факсимильной форме и в форме электронного документа (далее также – письменные обращения), а также устные обращения вышеуказанных лиц во время личных приемов граждан (далее также – обращения), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Общие требования по организации личного приема граждан, рассмотрения обращений, принятия решений и подготовки ответов

1.2.1 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Контрольно-ревизионную комиссию.

Обращения, поступившие в Контрольно-ревизионную комиссию подлежат обязательному рассмотрению.

1.2.2. Личный прием граждан проводится председателем и инспектором.

Запись граждан на личный прием к председателю осуществляется предварительно по их письменным и устным (по телефону) обращениям и фиксируется в журнале регистрации приема граждан (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

1.2.3. Непосредственная организация личного приема граждан, а также организация работы с обращениями осуществляется инспектором.

Делопроизводство по обращениям в Контрольно-ревизионной комиссии ведется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Контрольно-ревизионной комиссии муниципального образования ЗАТО г. Островной при Совете депутатов ЗАТО г. Островной.

1.2.4. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

1) коллективное (письменное) обращение – обращение двух или более граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления;

2) повторное (письменное) обращение – обращение, поступившее в Контрольно-ревизионную комиссию от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если заявителю (заявителям) дан ответ на первичное обращение по существу поставленных в обращении вопросов, но заявителем (заявителями) не получен, или если заявитель (заявители) не удовлетворен (не удовлетворены) данным ему ответом. Обращение (обращения) по одному и тому же вопросу, поступившее (поступившие) до истечения срока рассмотрения обращения, считается первичным и дополнительной регистрации не подлежит;

3) аналогичное (письменное) обращение – обращение от одного и того же лица (группы лиц), поступившее по другому каналу связи, но одинаковое по содержанию с первичным обращением;

4) идентичное (письменное) обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу (вопросам) в адрес нескольких должностных лиц Контрольно-ревизионной комиссии.

1.3. Требования к порядку информирования о личном приеме граждан, рассмотрения обращений, принятия решений и подготовки ответов

1.3.1. Личный прием граждан осуществляется по адресу: Мурманская область, г. Островной, площадь Жертв Интервенции, дом 1, кабинет 14.

1.3.2. График работы Контрольно-ревизионной комиссии:

понедельник – четверг	9.00 – 17.45
предпраздничные дни	9.00 – 16.45
пятница	9.00 – 17.30
пятница – предпраздничный день	9.00 – 16.30
перерыв	12.30 – 14.00
суббота, воскресенье	выходные дни.

1.3.3. Справочный телефон Контрольно-ревизионной комиссии (81558) 5-00-38.

1.3.4. Личный прием граждан проводится каждый вторник с 09.00 до 11.00 и с 15.00 до 17.00.

1.3.5. Обращения в Контрольно-ревизионную комиссию:

1) в письменной форме с доставкой по почте, лично гражданином или курьером направляются по почтовому адресу: площадь Жертв Интервенции, дом 1, кабинет 14, город Островной, Мурманская область, 184640;

2) в факсимильной форме направляются по номеру: (81558) 5-00-39;

3) в электронной форме направляются по адресу электронной почты: E-mail: krk_sovdep@gremih.mels.ru.

1.3.6. Для получения информации об установленных для личного приема граждан днях и часах, а также о порядке рассмотрения обращений, граждане вправе обратиться:

1) лично в Контрольно-ревизионную комиссию по адресу: площадь Жертв Интервенции, дом 1, кабинет 14, город Островной, Мурманская область;

2) устно по справочному телефону: (81558) 5-00-38;

3) в письменной, факсимильной либо в электронной форме в соответствии с пунктом 1.3.5 настоящего Порядка.

1.3.7. Основные требования к информированию граждан:

1) вежливость при общении с гражданами;

2) четкость в изложении информации;

3) полнота и достоверность информации.

1.3.8. Информирование осуществляется в виде индивидуального или публичного информирования, проводимого в устной или письменной форме.

1.3.9. Индивидуальное устное информирование обеспечивается должностными лицами Контрольно-ревизионной комиссии лично или по телефону.

1.3.10. При информировании (лично или по телефону) должностное лицо Контрольно-ревизионной комиссии:

1) называет наименование органа, в который обратился гражданин – Контрольно-ревизионная комиссия;

2) представляется, называя свою фамилию, имя, отчество и должность;

3) предлагает гражданину представиться;

4) выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

5) подробно информирует обратившегося гражданина по вопросам личного приема граждан, рассмотрения обращений, принятия решений и подготовки ответов;

6) вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса о личном приеме граждан, рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов.

1.3.11. Должностное лицо Контрольно-ревизионной комиссии, осуществляющий информирование, должен принять все меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопросы, связанные с информацией о личном приеме граждан, рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов.

В случае, если должностное лицо Контрольно-ревизионной комиссии не может ответить на вопрос самостоятельно или для подготовки ответа требуется продолжительное время, он должен предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменной форме или в форме электронного документа либо сообщить гражданину номер телефона и фамилию, имя, отчество другого должностного лица Контрольно-ревизионной комиссии, который может предоставить гражданину необходимую информацию о личном приеме граждан, рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов.

1.3.12. Индивидуальное письменное информирование граждан осуществляется путем направления гражданину ответа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении по вопросам информирования, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации такого обращения.

1.3.13. Публичное информирование граждан осуществляется путем размещения информации на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной на странице «Контрольно-ревизионная комиссия».

2. СТАНДАРТ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ

2.1. Результат осуществления личного приема граждан, рассмотрения обращений, принятия решений и подготовки ответов

2.1.1. Результатом осуществления приема граждан, рассмотрения обращений, принятия решений и подготовки ответов является:

1) ответ гражданину (физическому лицу), в том числе представителям организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления в устной, письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных вопросов;

2) уведомление гражданина (физического лица), в том числе представителям организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий (соответствующие) государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) возвращение гражданину (физическому лицу), в том числе представителям организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления обращения в случае если:

а) в соответствии с запретом направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, невозможно направление жалобы на рассмотрение в указанный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

б) в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) оставление обращения без ответа:

а) в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

б) по существу поставленных в обращении вопросов, если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

в) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) по существу поставленного в обращении вопроса в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

5) решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями этого гражданина, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2. Сроки рассмотрения письменных обращений, принятия решений и подготовки ответов

2.2.1. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Контрольно-ревизионную комиссию или должностному лицу.

2.2.2. Письменное обращение, поступившее в Контрольно-ревизионную комиссию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», председатель (или лицо его заменяющее) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. По поступившему в Контрольно-ревизионную комиссию или должностному лицу в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих письменное обращение, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы предоставляются

в течение 15 дней в орган или должностному лицу, направившим такой запрос, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для осуществления личного приема граждан, рассмотрения обращений, принятия решений и подготовки ответов

2.3.1. Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения.

2.3.2. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование Контрольно-ревизионной комиссии, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Контрольно-ревизионной комиссии, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

2.3.3. Обращение, поступившее в Контрольно-ревизионную комиссию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование Контрольно-ревизионной комиссии, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Контрольно-ревизионной комиссии, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, а также суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Обеспечение условий для реализации прав граждан при осуществлении личного приема граждан, рассмотрении обращений, принятии решений и подготовки ответов

2.4.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

1) обращаться в Контрольно-ревизионную комиссию или к должностному лицу с устным или письменным запросом либо с запросом в электронной форме об осуществлении личного приема граждан, рассмотрении обращения, принятии решения и подготовке ответа;

2) получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке осуществления личного приема граждан, рассмотрения обращения, принятия решения и подготовки ответа;

3) на личный прием должностными лицами Контрольно-ревизионной комиссии и рассмотрение обращения своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной действующим законодательством;

4) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

5) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения 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;

6) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

7) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.4.2. Должностные лица Контрольно-ревизионной комиссии:

1) обеспечивают объективное, всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) в пределах своих полномочий принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5. Требования к подписи ответа на письменное обращение

2.5.1. Ответы на письменные обращения подписываются председателем (или лицом его заменяющим).

3. ПРОЦЕДУРЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ, ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Перечень процедур рассмотрения обращений, принятия решений и подготовки ответов, осуществления личного приема граждан

3.1.1. Рассмотрение обращений, принятие решений и подготовка ответов, а также личный прием граждан включают в себя следующие процедуры:

- 1) прием и первичная обработка письменных обращений;
- 2) регистрация и аннотирование обращений;
- 3) постановка обращений на контроль;
- 4) направление письменных обращений на рассмотрение;
- 5) рассмотрение письменных обращений;
- 6) продление срока рассмотрения письменных обращений;
- 7) подготовка ответов на письменные обращения;
- 8) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- 9) личный прием граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.2.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения является личное обращение гражданина в Контрольно-ревизионную комиссию или поступление письменного обращения для рассмотрения с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц.

3.2.2. Письменное обращение может быть доставлено в Контрольно-ревизионную комиссию непосредственно гражданином либо его представителем, может поступить по почте, по факсимильной связи, по электронной почте.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте (в том числе телеграммы), и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Контрольно-ревизионную комиссию для первичной обработки.

3.2.4. Первичная обработка письменных обращений осуществляется инспектором и включает в себя:

- 1) проверку правильности адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- 2) сверку реестров на заказные письма и письма, поступившие фельдъегерской связью;
- 3) отметку в Журнале учета заказных писем по имеющимся на конвертах заказных писем реквизитам;
- 4) вскрытие конвертов, проверку наличия в них документов (разорванные документы подклеиваются). Конверт прикрепляется к тексту письма;
- 5) передачу поступившего письменного обращения председателю.

3.2.5. В случае отсутствия в корреспонденции текста письменного обращения инспектор составляет справку, которую прилагает к поступившим документам, с текстом: «Письма в адрес Контрольно-ревизионной комиссии нет.», с проставлением даты и личной подписи.

3.2.6. Инспектор составляет акт в случаях:

- 1) поступления корреспонденции с вложенными в нее денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т. д.), подарками. Деньги, ценные бумаги и подарки возвращаются почтовым отправлением;
- 2) поступления заказного письма с уведомлением, в котором при вскрытии не обнаружилось письменного вложения;
- 3) когда в конверте обнаруживается недостача документов, упомянутых автором в описи вложения ценного письма.

Акт приобщается к поступившему письменному обращению.

3.2.7. Корреспонденция, ошибочно поступившая в Контрольно-ревизионную комиссию (не по адресу), подлежит возврату на почту без вскрытия конверта инспектором.

3.2.8. Инспектор, получив нестандартный по весу, размеру, форме конверт либо конверт, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправлений, неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, не вскрывая, сообщает об этом председателю и действует в соответствии с его указаниями.

3.2.9. Письменное обращение, поступившее по факсимильной связи, принимает инспектор с отметкой в Журнале учета факсограмм. Такие обращения подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

3.2.10. Письменное обращение, поступившее по электронной почте, переносится на бумажный носитель инспектором. Данное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

3.2.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится инспектором.

3.2.12. По просьбе обратившегося гражданина на копии или на втором экземпляре его письменного обращения инспектор делает отметку с указанием своей фамилии, даты приема данного обращения, при необходимости сообщает номер справочного телефона.

3.3. Регистрация и аннотирование обращений

3.3.1. Поступившие в Контрольно-ревизионную комиссию письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления инспектором.

3.3.2. Аннотирование осуществляется инспектором и включает в себя чтение письменного обращения, определение содержания вопросов, поставленных в данном

обращении, проверку истории обращений в базе данных, заполнение регистрационной карточки на каждое письменное обращение.

3.3.3. При регистрации письменного обращения в Журнале входящей корреспонденции вносит следующую информацию:

- 1) дату регистрации и регистрационный номер письменного обращения;
- 2) вид письменного обращения (заявление, предложение, жалоба);
- 3) данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), место проживания. Если адрес отправителя в письме отсутствует, делается отметка «без адреса»;
- 4) данные о корреспонденте, направившем письменное обращение (если таковой имеется), а также отметка о необходимости информирования, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- 5) данные о количестве листов приложений;
- 6) тему (темы) письменного обращения;
- 7) фамилия и инициалы должностного лица Контрольно-ревизионной комиссии, которому адресовано письменное обращение;
- 8) дату направления гражданину ответа.

3.3.4. Если письменное обращение является коллективным, включая представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, об этом делается отметка в Журнале входящей корреспонденции.

При регистрации коллективного письменного обращения ставится фамилия первого по списку гражданина, если иное контактное лицо не указано в самом обращении, в адрес которого направляется ответ.

3.3.5. В случае поступления идентичных письменных обращений в адрес нескольких должностных лиц Контрольно-ревизионной комиссии, данные обращения регистрируются как одно письменное обращение.

3.3.6. Инспектор также:

- 1) проверяет письменное обращение на повторность, аналогичность и идентичность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку;
- 2) в случае поступления аналогичного письменного обращения до подписания окончательного ответа заявителю приобщает письменное обращение к материалам первичного обращения с отметкой в Журнале входящей корреспонденции о дате и форме поступления аналогичного письменного обращения. В случае поступления аналогичного письменного обращения после подписания окончательного ответа заявителю вновь поступившее письменное обращение регистрируется как первичное с соответствующей отметкой в Журнале входящей корреспонденции;
- 3) в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения ставит регистрационный штамп, в котором указывается дата регистрации и регистрационный номер письменного обращения.

В случае если место, предназначенное для постановки регистрационного штампа, занято текстом письма, данный регистрационный штамп может быть проставлен на оборотной стороне в левом нижнем углу первого листа.

3.4. Постановка обращений на контроль

3.4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляют председатель.

3.4.2. Инспектор, в пределах своих должностных обязанностей, осуществляют упреждающий контроль за рассмотрением письменных обращений. За семь календарных дней до установленного контрольного срока инспектор выдает ответственному исполнителю под роспись напоминание о приближении срока исполнения письменного обращения.

3.4.3. Должностное лицо, в чей адрес поступило обращение, в соответствии с действующим законодательством принимает решение о постановке на контроль

обращения, направленного на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отметка о постановке обращения на контроль проставляется в регистрационной карточке инспектором.

3.4.4. В случае, если в ответе, полученном из другого государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица, рассматривавших письменное обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.4.5. Краткое содержание ответов, поступивших из других государственных органов, органов местного самоуправления или иных должностных лиц о рассмотрении обращений, поставленных на контроль в соответствии с настоящим разделом, инспектором заносится в Журнал входящей корреспонденции. Ответы передаются председателю по решению которого вышеуказанные обращения были направлены в эти органы или иным должностным лицам.

3.4.6. Основанием для снятия обращения с контроля служат:

1) направление заявителю ответа от имени Контрольно-ревизионной комиссии либо должностного лица по результатам рассмотрения обращения;

2) информация, поступившая в Контрольно-ревизионную комиссию из других государственных органов, органов местного самоуправления или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о направлении гражданину ответа на его обращение либо копия ответа гражданину на его обращение;

3) заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

3.5. Направление письменных обращений на рассмотрение

3.5.1. После регистрации в Журнале входящей корреспонденции:

1) письменные обращения в адрес Контрольно-ревизионной комиссии передаются председателю. В случае временного отсутствия председателя и осуществления его полномочий другим должностным лицом письменные обращения в адрес Контрольно-ревизионной комиссии и председателя передаются должностному лицу, исполняющему обязанности председателя;

2) письменные обращения в адрес других должностных лиц Контрольно-ревизионной комиссии также передаются председателю. В случае временного отсутствия председателя и осуществления его полномочий другим должностным лицом письменные обращения в адрес других должностных лиц Контрольно-ревизионной комиссии передаются должностному лицу, исполняющему обязанности председателя.

3.5.2. На письменное обращение граждан ответ готовится лично председателем (или лицом его заменяющим), либо дается поручение другому должностному лицу Контрольно-ревизионной комиссии.

Обязательными элементами резолюции являются: фамилия должностного лица, указание, содержащее конкретное поручение по рассмотрению обращения, а также подпись лица, вынесшего резолюцию, дата, регистрационный номер документа, к которому относится поручение. В необходимых случаях устанавливается срок исполнения.

3.5.3. Ответ на обращение оформляется на бланке Контрольно-ревизионной комиссии.

3.5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Контрольно-ревизионной комиссии или должностных лиц, направляется в течение семи 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, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Обращение отправляется сопроводительным письмом с приложением подлинника обращения.

Копии обращения и приложенных к нему документов остаются в Контрольно-ревизионной комиссии.

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

Обращение и приложенные к нему документы остаются в Контрольно-ревизионной комиссии.

3.5.6. В случаях, указанных в пунктах 3.5.4 и 3.5.5, при необходимости в органах или от должностных лиц, которым письменные обращения направлены на рассмотрение, могут быть запрошены документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.5.7. Обращения не могут направляться на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с указанным запретом 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.

3.5.8. 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.

3.5.9. Направление обращения на рассмотрение не может превышать три рабочих дня со дня его регистрации.

3.6. Рассмотрение обращений

3.6.1. Должностное лицо Контрольно-ревизионной комиссии, которому поручено рассмотрение обращения, (далее – исполнитель) рассматривает обращение по существу, готовит ответ заявителю.

3.6.2. Исполнитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица.

При этом, в целях соблюдения сроков рассмотрения обращений, установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

а) в запросе указывается, что в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Контрольно-ревизионной комиссии или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением

документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

б) по истечении вышеуказанного срока (15 дней) запрашивает по телефону информацию в соответствующем государственном органе, органе местного самоуправления или у должностного лица, которым был направлен запрос, о результатах рассмотрения ими указанного запроса;

3) при необходимости приглашает на личную беседу заявителя или запрашивает по телефону у него дополнительную информацию. В случае отказа гражданина представить дополнительно требуемую информацию ему дается ответ по результатам рассмотрения имеющихся в наличии материалов;

4) в пределах компетенции Контрольно-ревизионной комиссии принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5) готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо в адрес органа или должностного лица, направивших письменное обращение в Контрольно-ревизионную комиссию, с информацией о результатах рассмотрения обращения.

3.6.3. Информация о результатах исполнения поручения по обращению предоставляется исполнителем председателю (или лицу его заменяющему), поручившему рассмотрение данного обращения, не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.6.4. Ответ на идентичные письменные обращения, поступившие в адрес нескольких должностных лиц Контрольно-ревизионной комиссии, должен отражать все выработанные позиции должностных лиц Контрольно-ревизионной комиссии, которым адресованы такие обращения, по поставленному в обращении вопросу (вопросам).

Ответ на обращения подписывает председатель (либо лицо его заменяющее).

В случае несогласия с общей позицией, выраженной по поставленным в идентичном письменном обращении вопросам, каждое должностное лицо Контрольно-ревизионной комиссии, в адрес которых поступило идентичное письменное обращение, вправе подготовить ответ на такое обращение, отражающий его личную позицию по каждому из поставленных в обращении вопросов.

3.6.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Обращения без указания фамилии граждан, их направивших, или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, направляются председателю для ознакомления.

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.

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

3.6.7. Письменное обращение, поступившее в адрес Контрольно-ревизионной комиссии или должностного лица, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, в соответствии с действующим законодательством может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6.8. В случае, 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 лицо его заменяющее) вправе в соответствии с действующим законодательством 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-ревизионную комиссию или одному и тому же должностному лицу.

Гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется о вышеуказанном решении.

3.6.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.7. Продление срока рассмотрения обращений

3.7.1. В случаях, указанных в пункте 2.2.3 настоящего Порядка, срок рассмотрения обращения может быть продлен председателем (или лицом его заменяющим) на основании служебной записки исполнителя, содержащей обоснование причины задержки рассмотрения обращения и указание возможного срока его рассмотрения.

3.7.2. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

3.8. Подготовка ответа на обращение

3.8.1. После завершения рассмотрения обращения исполнитель готовит проект ответа.

3.8.2. Проект ответа, подготовленный по результатам рассмотрения обращения, должен соответствовать следующим требованиям:

1) текст ответа должен излагаться четко, последовательно и кратко, с указанием конкретных мер, принятых по обращению в пределах компетенции Контрольно-ревизионной комиссии;

2) если обращение не может быть разрешено по существу, указывается, по каким причинам невозможно его разрешить;

3) в ответе должны быть указаны, кому направлен ответ, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Контрольно-ревизионной комиссией, фамилия, инициалы исполнителя и номер телефона исполнителя.

3.8.3. В ответе в органы государственной власти, органы местного самоуправления и должностным лицам, от которых в адрес Контрольно-ревизионной комиссии поступило обращение, указывается, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения (либо направляется копия ответа заявителю). В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.8.4. Подлинники обращений возвращаются в органы государственной власти, органы местного самоуправления и должностным лицам, от которых в адрес Контрольно-ревизионной комиссии поступило данное обращение, только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.8.5. Исходящие документы по обращениям (ответы и уведомления авторам обращений, сопроводительные письма и запросы по обращениям, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления и т. д.) оформляются в соответствии с требованиями Инструкцией по делопроизводству в Контрольно-ревизионной комиссии муниципального образования ЗАТО г. Островной при Совете депутатов ЗАТО г. Островной.

3.8.6. В случае отсутствия в электронном обращении почтового адреса заявителя в реквизит «Адресат» в исходящем ответе на обращение вместо почтового адреса заносится имеющийся адрес электронной почты.

3.8.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.8.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в Контрольно-ревизионную комиссию 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.

Исходящие документы, предназначенные для отправки на адрес электронной почты заявителя, сканируются и направляются заявителю в виде копий инспектором

3.8.9. Ответ, подготовленный лично председателем (либо лицом его заменяющим), исполнителем, а также само обращение и все документы, связанные с его рассмотрением, председатель (либо лицо его заменяющее), исполнитель передает инспектору для регистрации и отправки.

3.8.10. Инспектор проверяет оформление ответа на соответствие требованиям настоящего Порядка и Инструкции по делопроизводству в Контрольно-ревизионной комиссии муниципального образования ЗАТО г. Островной при Совете депутатов ЗАТО г. Островной.

3.8.11. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком и Инструкцией по делопроизводству в Контрольно-ревизионной комиссии муниципального образования ЗАТО г. Островной при Совете депутатов ЗАТО г. Островной, возвращаются председателю (либо лицу его заменяющему), исполнителю на доработку.

3.8.12. Обращение считается исполненным и снимается с контроля (в случае если оно было поставлено на контроль) после фактического рассмотрения всех поставленных в нем вопросов, относящихся к компетенции Контрольно-ревизионной комиссии, принятия необходимых мер, сообщения заявителю результатов рассмотрения.

3.8.13. Инспектор вносит в Журнал исходящей корреспонденции краткое содержание ответа, указывает результаты рассмотрения обращения. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.8.14. Итоговое оформление дел по обращениям осуществляется инспектором.

Обращения и документы по их рассмотрению формируются в дела в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Контрольно-ревизионной комиссии муниципального образования ЗАТО г. Островной при Совете депутатов ЗАТО г. Островной и хранятся в течение срока, указанного в номенклатуре дел.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.9.1. При рассмотрении обращения Контрольно-ревизионной комиссией или должностным лицом гражданин вправе знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения 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.

3.9.2. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения осуществляется в соответствии с подразделом 1.4 настоящего Порядка.

3.10. Личный прием граждан

3.10.1. Личный прием граждан проводится в здании по адресу: г. Островной, площадь Жертв Интервенции, дом 1, кабинет 14.

3.10.2. Личный прием граждан проводят:

- 1) председатель по предварительной записи граждан;
- 2) инспектор в соответствии с должностными регламентами – в соответствии с графиком приема, указанным в пункте 1.3.4 настоящего Порядка, без предварительной записи граждан.

3.10.3. Предварительная запись на личный прием граждан (далее – запись на личный прием) к председателю осуществляется инспектором на основании графика личного приема граждан.

Запись на личный прием осуществляется по телефону: (81558) 5-00-38

3.10.4. Инспектор при осуществлении записи на личный прием выясняет суть обращения, знакомится с документами, подтверждающими основания обращения.

3.10.5. При обращении по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Контрольно-ревизионной комиссии, инспектор разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.10.6. В процессе подготовки к личному приему граждан инспектор:

1) заносит в Журнал регистрации приема граждан:

а) персональные данные гражданина: фамилию, имя, отчество (при наличии последнего), место жительства;

б) краткое содержание обращения;

в) количество его обращений в Контрольно-ревизионную комиссию;

г) результаты приема (после окончания личного приема).

2) оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе (Приложение № 2 к Порядку).

3.10.7. В случае повторного обращения на личный прием граждан инспектор осуществляет подборку всех имеющихся в Контрольно-ревизионной комиссии материалов, касающихся обращений данного гражданина.

3.10.8. Карточки личного приема граждан, предварительно записавшихся на личный прием, и подобранные материалы в случае повторного обращения гражданина передаются председателю за один рабочий день до приема.

3.10.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Правом на первоочередной личный прием граждан обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны и участники боевых действий;

2) инвалиды I и II групп (их представители);

3) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (их представители);

4) беременные женщины.

3.10.10. Во время личного приема граждане вправе изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.10.11. Решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов принимает лицо, осуществляющее личный прием граждан.

3.10.12. Если вопросы, поставленные гражданином на личном приеме, подлежат разрешению в других государственных органах, органах местного самоуправления или иным должностным лицом, лицо, осуществляющее личный прием граждан, разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

Если гражданин настаивает на приеме его письменного обращения лицом, осуществляющим личный прием граждан, последний принимает от гражданина письменное обращение и направляет это обращение на рассмотрение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, к компетенции которого относится разрешение по существу такого обращения.

3.10.13. Лицо, осуществляющее личный прием граждан, может дать гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

3.10.14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее неоднократно были даны ответы по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

3.10.15. В процессе проведения личного приема граждан должностные лица Контрольно-ревизионной комиссии принимают письменные обращения, которые подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

3.10.16. Должностные лица Контрольно-ревизионной комиссии обязаны оказывать содействие гражданам в правильном оформлении письменного обращения в соответствии с требованиями законодательства.

3.10.17. После завершения личного приема лицо, осуществлявшее личный прием граждан, подписывает подготовленные поручения и карточки личного приема граждан.

3.10.18. Инспектор в течение двух рабочих дней в соответствии с поручением лица, проводившего личный прием, передает заявления и прилагаемые материалы исполнителю.

Ответ заявителю готовится в соответствии с настоящим Порядком.

3.10.19. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.10.20. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина, оформляемой по итогам личного приема.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные граждан могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию и должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Должностные лица, осуществляющие работу с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, своевременность рассмотрения обращений и подготовку по ним проектов ответов.

4.3. При утрате исполнителем письменного обращения проводится служебная проверка в соответствии с действующим законодательством.

4.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому должностному лицу.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения председателю.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Жалобы граждан по результатам рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Контрольно-ревизионной комиссии в связи с рассмотрением обращений направляются для организации проверки и принятия мер председателю.

5.2. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

ЖУРНАЛ
регистрации приема граждан

№ п/п	Дата приема фамилия ведущего прием	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, контактный телефон (при наличии)	Краткое содержание обращения	Результаты приема (дано разъяснение; принято письменное заявление, даны устные разрешения, приняты иные решения)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7



**КОНТРОЛЬНО-РЕВИЗИОННАЯ КОМИССИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЗАТО г. ОСТРОВНОЙ
ПРИ СОВЕТЕ ДЕПУТАТОВ ЗАТО г. ОСТРОВНОЙ**

пл. Жертв Интервенции, 1, г. Островной, Мурманская область, 184640, тел./факс (81558) 5-00-39, e-mail: sovdep@gremih.mels.ru
ОКПО 48205645, ОГРН 1025100712306, ИНН 5114090078, КПП 511401001

**КАРТОЧКА
личного приема граждан**

Дата приема _____ № _____

Заявитель _____
(Фамилия, имя, отчество)

Адрес заявителя _____

Контактный телефон _____

Прием вел _____
(Ф.И.О.)

Содержание обращения:

Результаты рассмотрения:

- принято заявление (всего _____ листов)
- даны устные разъяснения

Подпись заявителя _____