|  |  |
| --- | --- |
|  | **Приложение к приказу** **контрольно-счетной палаты** **городского округа «Город** **Архангельск» от 22.05.2024 № 15**  |

**Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц**

**в контрольно-счетной палате городского округа «Город Архангельск»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц (далее – обращений) в контрольно-счетной палате городского округа «Город Архангельск» (далее - Порядок) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений, контроля за их исполнением, организации приема граждан, их объединений в том числе юридических лиц в контрольно-счетной палате городского округа «Город Архангельск» (далее – контрольно-счетная палата), а также определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений, направленных другими органами государственной власти, органами местного самоуправления для рассмотрения в контрольно-счетную палату в соответствии с компетенцией контрольно-счетной палаты.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», областными законами от 26.11.2008 №626-31-ОЗ «О противодействии коррупции в Архангельской области», от 15.03.2012 №436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», иными нормативными правовыми актами.

1.3. Предусмотренные Порядком процедуры регистрации и рассмотрения обращений распространяются на все обращения граждан и юридических лиц, за исключением обращений, которые рассматриваются в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

обращение - направленные в контрольно-счетную палату письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина или юридического лица;

предложение - рекомендация гражданина или юридического лица по совершенствованию деятельности контрольно-счетной палаты;

заявление - просьба гражданина или юридического лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе контрольно-счетной палаты и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина или юридического лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя контрольно-счетной палаты либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в контрольно-счетной палате.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии).

Если обращение коллективное, то ответ направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, для ознакомления всех подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства.

В случае если просьба о направлении ответа в коллективном обращении выражена несколькими гражданами или всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным адресам места жительства.

Рассмотрение обращений граждан (юридических лиц) осуществляется бесплатно.

1.6. Запрещается преследование гражданина или юридического лица в связи с его обращением в контрольно-счетную палату или к должностному лицу с критикой деятельности контрольно-счетной палаты или должностного лица в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Письменные обращения граждан и юридических лиц должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества гражданина (последнее - при наличии), наименования юридического лица и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование юридического лица, направивших обращение или почтовый адрес, по которому должен быль направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

При приеме и первичной обработке обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также проверка целостности их упаковки, наличия указанных в обращении приложений.

1.9. Обращение, поступившее в контрольно-счетную палату или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению. В обращении гражданин (юридическое лицо) в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (наименование юридического лица), адрес электронной почты или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ.

1.10. Организацию работы по рассмотрению обращений и их приему в контрольно-счетной палате осуществляет председатель контрольно-счетной палаты по мере поступления обращения.

1.11. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, а также преследование граждан и юридических лиц в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц контрольно-счетной палаты ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**2. Порядок регистрации обращений граждан и юридических лиц**

2.1. Регистрация письменных и устных обращений граждан и юридических лиц и ответов на них осуществляется муниципальным служащим контрольно-счетной палаты, ответственным за ведение делопроизводства, в журнале регистрации входящей (исходящей) корреспонденции.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в контрольно-счетную палату.

2.2. Все поступившие обращения, в том числе и анонимные, а также письменные обращения, полученные в ходе личного приема граждан и представителей юридических лиц, регистрируются муниципальным служащим, ответственным за информационный обмен в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на Интернет-портале ССТУ.РФ, в журнале регистрации обращений в соответствии с номенклатурой, оригиналы обращений и ответов на них формируются в отдельное дело и хранятся вместе с журналом регистрации обращений.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений не допускаются. Конверты вместе с письменными обращениями сохраняются для возможной установки адреса отправителя или для определения времени отправления и получения обращения.

2.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, либо почтовый адрес юридического лица, направивших обращение, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такое обращение передается уполномоченному специалисту для хранения в сформированном деле.

2.5. 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 (юридическому лицу), направившему обращение, если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

2.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан или юридических лиц председатель контрольно-счетной палаты в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо о направлении их в течение семи дней с момента регистрации в другой государственный орган власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. О переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу сообщается заявителю.

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

2.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

2.9. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, жалоба возвращается гражданину (юридическому лицу) с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение в установленном порядке в суд.

2.10. Если председателем контрольно-счетной палаты, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

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

**3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц**

3.1. Все письменные обращения (в том числе и полученные во время личного приема), поступившие в контрольно-счетную палату, после регистрации передаются председателю контрольно-счетной палаты, который определяет ответственных исполнителей и срок исполнения в форме резолюции на обращении.
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 (в отсутствие председателя – заместителю председателя) контрольно-счетной палаты проект ответа на обращение.

3.2. Письменное обращение, поступившее в контрольно-счетную палату, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, председатель контрольно-счетной палаты вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина (юридическое лицо), направившего обращение.

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

3.5. В случае необходимости контрольно-счетная палата или должностное лицо может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

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

3.7. Ответ на обращение подписывается председателем контрольно-счетной палаты или лицом, его замещающим.

3.8. Ответ на обращение, поступившее в контрольно-счетную палату в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в контрольно-счетную палату в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в контрольно-счетную палату в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в контрольно-счетную палату 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 Федерального закона №59-ФЗ на официальном информационном интернет-портале городского округа «Город Архангельск» (далее – интернет-портал города) в сети Интернет в разделе «Контрольно-счетная палата».

3.9. В случае, если в письменном обращении гражданина или юридического лица 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 контрольно-счетной палаты вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или юридическим лицом по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин или юридическое лицо, направившие обращение.

В случае поступления в контрольно-счетную палату письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ на интернет-портале города в разделе «Контрольно-счетная палата», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального информационного интернет-портала городского округа «Город Архангельск» в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**4. Организация личного приема**

4.1. Личный прием граждан и представителей юридических лиц проводится председателем контрольно-счетной палаты или его заместителем по мере обращения.

4.2. Информация о порядке личного приема (график личного приема, место приема, контактный телефон/факс), утверждается приказом контрольно-счетной палаты и размещается на официальном информационном интернет – портале городского округа «Город Архангельск» [www.arhcity.ru](http://www.arhcity.ru).

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

4.4. Запись на личный прием и организацию личного приема граждан и представителей юридических лиц осуществляет муниципальный служащий, ответственный за публикацию информации на официальном интернет-портале городского округа «Город Архангельск» в разделе «Контрольно-счетная палата».

Запись на прием производится в целях подготовки должностных лиц к даче мотивированного ответа гражданину или представителю юридического лица.

4.5. В случае невозможности проведения личного приема в установленные дни и часы, дата и время проведения личного приема могут быть перенесены. Граждане и представители юридического лица, записанные на прием, оповещаются о переносе даты и времени муниципальным служащим контрольно-счетной палаты.

4.6. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин и представитель юридического лица предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представители юридического лица помимо этого должны иметь при себе документы, подтверждающие их полномочия относительно того юридического лица, от имени которого они выступают.

4.7. На каждого гражданина и юридическое лицо, обратившихся на личный прием, заполняется карточка личного приема, в которой указываются:

- для гражданина - дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес места жительства гражданина, суть обращения, принятое решение по обращению гражданина (дать письменный ответ по существу поставленных вопросов);

- для юридического лица - дата приема, фамилия, имя, отчество представителей юридического лица, почтовый адрес, наименование юридического лица, суть обращения, принятое решение по обращению юридического лица (дать письменный ответ по существу поставленных вопросов).

4.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию контрольно-счетной палаты, гражданину и представителям юридического лица дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

4.13. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

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

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

5.3. Контроль за сроками своевременности подготовки ответственными исполнителями ответов на обращения и их направления осуществляет муниципальный служащий, ответственный за информационный обмен в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на Интернет-портале ССТУ.РФ.

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

5.5. Вопросы, затронутые в обращениях, считаются разрешенными, если просьба гражданина (юридического лица) удовлетворена или обоснованно и законно отклонена.

---------------------------