Порядок работы с обращениями

**Уважаемые пользователи!**

Перед направлением обращения в контрольно-ревизионную комиссию МО «Красноборский муниципальный район» рекомендуем Вам ознакомиться с Федеральным законом от 07.02.2011 № 6-ФЗ "Об общих принципах организации и деятельности контрольно-счетных органов субъектов Российской Федерации и муниципальных образований", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», отчетами о контрольных мероприятиях и отчетами о деятельности контрольно-ревизионной комиссии муниципального образования «Красноборский муниципальный район».

**Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в контрольно-ревизионной комиссии муниципального образования «Красноборский муниципальный район»**

1.Общие положения  
  
1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц (далее – обращений) в контрольно-ревизионной комиссии муниципального образования «Красноборский муниципальный район» (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-ревизионной комиссии муниципального образования «Красноборский муниципальный район» (далее – контрольно-ревизионная комиссия), а также определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений, направленных другими органами государственной власти, органами местного самоуправления для рассмотрения в контрольно-ревизионную комиссию в соответствии с компетенцией контрольно-ревизионной комиссии.  
1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными действующими нормативно-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 в контрольно-ревизионную комиссию письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина или юридического лица;  
**предложение** - рекомендация гражданина или юридического лица по совершенствованию деятельности контрольно-ревизионной комиссии;  
**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-ревизионной комиссии 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-ревизионной комиссии либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в контрольно-ревизионной комиссии.  
1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, а 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, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан (юридических лиц) осуществляется бесплатно.  
1.6. Запрещается преследование гражданина или юридического лица в связи с его обращением в контрольно-ревизионную комиссию 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, юридический и фактический адрес юридического лица, его наименование 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 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.  
1.9. Обращение, поступившее в контрольно-ревизионную комиссиию 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-ревизионной комиссии осуществляет председатель контрольно-ревизионной комиссии 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-ревизионной комиссии ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Порядок регистрации обращений граждан и юридических лиц  
  
2.1. Ведение делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан (юридических лиц) возлагается на муниципального служащего контрольно-ревизионной комиссии, ответственного за ведение делопроизводства (далее – специалист). Делопроизводство по письменным и устным обращениям включает в себя ведение учета обращений в контрольно-ревизионную комиссию.  
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 специалистом контрольно-ревизионной комиссии в журнале регистрации обращений в соответствии с номенклатурой, оригиналы обращений и ответов на них хранятся у специалиста контрольно-ревизионной комиссии.  
Письменные обращения (в тои числе в форме электронного документа) подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в контрольно-ревизионную комиссию.  
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.  
2.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан или юридических лиц председатель контрольно-ревизионной комиссии 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-ревизионной комиссии, 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-ревизионную комиссию, после регистрации передаются председателю контрольно-ревизионной комиссии, 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 контрольно-ревизионной комиссии проект ответа на обращение.  
3.2. Письменное обращение, поступившее в контрольно-ревизионную комиссию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.  
3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, председатель контрольно-ревизионной комиссии 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-ревизионная комиссия 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-ревизионной комиссии.  
3.8. Ответ на обращение, поступившее в контрольно-ревизионную комиссию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (или по почтовому адресу), указанному в обращении.   
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-ревизионной комиссии 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.

4. Организация личного приема   
  
4.1. Личный прием граждан и представителей юридических лиц проводится председателем контрольно-ревизионной комиссии по мере обращения.  
4.2. Информация о порядке личного приема (график личного приема, место приема, контактный телефон/факс), утверждается распоряжением контрольно-ревизионной комиссии и размещается на официальном интернет – портале муниципального образования «Красноборский муниципальный район» [www.krasnoborskiy.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, указанных в пункте 4.1 настоящего Порядка, осуществляет муниципальный служащий контрольно-ревизионной комиссии, ответственный за ведение кадровой работы.  
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 консультантом.  
4.6. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, 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 (провести контрольное или экспертно-аналитическое мероприятие, 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 (провести контрольное или экспертно-аналитическое мероприятие, 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-ревизионной комиссии, 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 исполнения возлагается на муниципального служащего контрольно-ревизионной комиссии, ответственного за ведение делопроизводства.  
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.