

УТВЕРЖДЕНО
постановлением контрольно-счетной
палаты города Нижнего Новгорода
от 09.01.2023 № 2

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЕ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода (далее – Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан председателем контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода (далее также – Председатель), заместителем Председателя.

1.2. Рассмотрение обращений граждан, организация личного приема граждан в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Контрольно-счетная палата города Нижнего Новгорода в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода в письменной форме, через почтовое отделение или факсимильной связью, в форме электронного документа или в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода: 603006, город Нижний Новгород, площадь Свободы, д. 1/37, помещение 202-204.

Контактный телефон: +7 (831) 224-89-01.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
kspnnov.ru.

Адрес электронной почты: ksp@kspnnov.ru.

График работы контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода:

понедельник - четверг: 9.00 - 18.00;

пятница: 9.00 - 17.00;

перерыв на обед: 12.00 - 12.48;

суббота, воскресенье: выходные дни.

Сведения о местонахождении контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, а также на информационных стендах (при их наличии) по адресу нахождения контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода (далее – сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства).

При поступлении письменного обращения в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту, ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего заявление;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода, принявший обращение, проверяет правильность указания адресата и регистрирует его.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода.

2.3. Регистрация обращений граждан производится с помощью системы электронного документооборота в электронных регистрационно-контрольных карточках, в которых:

- обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации;

- указываются дата поступления обращения, фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес; если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ, и делается отметка, что обращение коллективное;

- указывается социальная группа и льготная категория автора обращения;

- после прочтения обращения вводится аннотация на обращение, указываются в краткой форме поставленные заявителем вопросы, определяется его тематика, в соответствии с которой присваивается код тематического классификатора в системе электронного документооборота;

- отмечается форма обращения (письменное обращение; обращение в форме электронного документа).

2.4. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода из иных органов, организаций, то в регистрационно-контрольной карточке указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Если в сопроводительном письме содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, на обращении ставится штамп «контроль», информация о постановке обращения на контроль заносится в регистрационно-контрольную карточку.

2.5. Обращение сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской и при необходимости копии документов из предыдущей переписки приобщаются к обращению.

2.6. После регистрации обращения сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства, в тот же день направляет его для рассмотрения Председателю.

2.7. После рассмотрения обращения Председателем ответственный сотрудник делает в регистрационно-контрольной карточке отметку о прохождении обращения, вводит содержание поручения, резолюции, дату передачи обращения на рассмотрение непосредственному исполнителю.

2.8. Если в поручении, резолюции Председателя указано на необходимость доложить, проинформировать о результатах рассмотрения обращения либо дано указание о постановке обращения на контроль, на обращении ставится штамп «контроль».

Информация о постановке обращения на контроль заносится в регистрационно-контрольную карточку.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. После рассмотрения Председателем поступивших обращений граждан они передаются на исполнение согласно резолюции.

Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации. Председатель вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

3.2. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Председатель, заместитель Председателя либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.8 настоящего Положения.

3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции не только контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6. 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.

3.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также

членов его семьи, контрольно-счетная палата города Нижнего Новгорода вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. 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.

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

3.10. 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 уполномоченное на то лицо 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 контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

4.1. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на обращение подписывается Председателем либо уполномоченным должностным лицом.

4.2. Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.

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

На поступившее в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода 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, указанных в абзаце третьем настоящего пункта, на официальном сайте контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя

всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан осуществляется в кабинете должностного лица контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, осуществляющего личный прием граждан.

5.2. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности.

5.3. Для написания заявления непосредственно в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

5.4. Личный прием граждан осуществляется по адресу: город Нижний Новгород, площадь Свободы, д. 1/37:

председателем контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода - каждый первый вторник текущего месяца с 10.00 до 12.00 ч. (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней);

заместителем председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода - каждый четвертый вторник текущего месяца с 10.00 до 12.00 ч. (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней).

В отсутствие Председателя личный прием граждан осуществляет заместитель Председателя. Соответственно в отсутствие заместителя председателя личный прием граждан осуществляет Председатель.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, а также на информационном стенде (при наличии) в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода.

5.5. Запись на личный прием к Председателю, заместителю Председателя, организация личного приема осуществляется сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства.

5.6. Сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства осуществляет учет обращений граждан в журнале учета обращений граждан по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

5.7. По решению Председателя, заместителя Председателя к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные лица, замещающие муниципальные должности в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода, а также муниципальные служащие аппарата контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

5.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (приложение № 2 к настоящему Положению).

5.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы; ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

беременные женщины;

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности.

5.10. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить его в письменной форме.

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

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

5.11. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, гражданину дается разъяснение, в какой орган или какому должностному лицу следует обратиться.

5.12. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться к Председателю, заместителю Председателя уже ставился им в письменных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.13. Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, должностное лицо, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

5.14. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу.

6. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

6.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, осуществляется уполномоченным лицом контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

6.3. Обеспечивает осуществление контроля, проводит анализ содержания поступающих обращений сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства.

6.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

6.5. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства.

6.6. Снятие обращения с контроля осуществляет председатель.

6.7. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

7. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ РАССМОТРЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

7.2. Порядок формирования и оформления дел, обеспечения их учета и сохранности осуществляется сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства. Запрещается формирование и хранение дел непосредственными исполнителями.

7.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность.

7.4. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, комплектовать в дела запрещается.

7.5. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

8. ТРЕБОВАНИЯ К СЛУЖЕБНОМУ ПОВЕДЕНИЮ СОТРУДНИКОВ КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЫ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА ПРИ РАБОТЕ С ГРАЖДАНАМИ

Должностные лица контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, все иные сотрудники аппарата контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

9. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА И СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.2. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, а также неправомерный отказ в предоставлении гражданину информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации влечет наложение на должностных лиц административного штрафа в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

10.3. Сотрудники контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 2 марта 2007 года №

25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений

граждан в контрольно-счетной
палате города Нижнего Новгорода

ФОРМА
ЖУРНАЛА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

Приложение № 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений

_____ (место проведения личного приема граждан)

№ учетной
карточки

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

1. Фамилия, имя, отчество _____
2. Место работы, должность _____
3. Домашний адрес, телефон _____
4. Социальное положение _____
5. Наличие аналогичных рассмотренных обращений: да/нет _____

Дата приема	Прием вел (должность, Ф.И.О.)	Содержание обращения	Результат приема (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, комментарии)