

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЕ ГОРОДА УЛАН-УДЭ

И. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Контрольно-счетной палате г. Улан-Удэ (далее - Порядок) устанавливает порядок приема, учета, рассмотрения, контроля исполнения обращений граждан, поступивших в адрес председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ, порядок организации подготовки и проведения личного приема граждан председателем Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Бурятия, Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 г. №2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия», распоряжением Главы Республики Бурятия от 08.09.2014 г. №50-рг «О повышении эффективности работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений», Уставом города Улан-Удэ.

1.3. Работу с обращениями граждан, поступивших в адрес председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ, организует аналитико-правовой отдел.

Прием, регистрацию, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ, осуществляет аналитико-правовой отдел (далее - Отдел).

1.4. В Контрольно-счетной палате г. Улан-Удэ рассматриваются обращения граждан (далее - Обращения) по вопросам, находящимся в ведении органов местного самоуправления городского округа «город Улан-Удэ» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Бурятия, федеральными законами и законами Республики Бурятия, Уставом города Улан-Удэ, нормативно-правовыми актами городского округа «город Улан-Удэ».

1.5. Рассмотрение Обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, поступивших по телефону доверия.

1.6. Почтовый адрес для направления обращений: 670000, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 54, каб. 42; контактные телефоны: (3012)21-84-54, 21-44-38; факс: (3012)21-44-38; телефон доверия (3012)218454; адрес электронной почты: kspu-u@ulan-ude-eg.ru. Официальный сайт органов местного самоуправления городского округа «город Улан-Удэ»: www.ulan-ude-eg.ru.

II. Прием граждан

2.1. Прием граждан председателем Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ осуществляется с учетом графика (режима) работы Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (пн. - чт.: с 8.30 до 17.30, пт. с 8.30 до 16.15, обед с 12.00 до 12.45) по адресу: г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 54, каб. 42, без предварительной записи в порядке очередности.

2.2. На информационном стенде в приемной Контрольно-счетной палаты и в сети Интернет размещается следующая информация:

1) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан;

2) текст Порядка организации работы с обращениями граждан в Контрольно-счетной палате г. Улан-Удэ: полная версия - на Интернет-сайте органов местного самоуправления городского округа «город Улан-Удэ», извлечения - на информационном стенде;

3) график приема граждан председателем Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ.

2.3. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону должностные лица и сотрудники Контрольно-счетной палаты подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции Контрольно-счетной палаты и порядке обращения к ним.

2.4. Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в исполнительный орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

2.5. Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан председателем Контрольно-счетной палаты;

3) порядка проведения личного приема председателем Контрольно-счетной палаты;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

2.6. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

2.7. При невозможности сотрудником, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.8. При проведении приема граждан сотрудники Отдела принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия, должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий органов местного самоуправления (в адресных обращениях).

2.9. Сотрудник Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

2.10. На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) сотрудник Отдела проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

2.11. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, сотрудник Отдела вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

III. Порядок работы с письменными обращениями

3.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином; доставлено нарочным; почтовым отправлением; посредством факсимильной связи; фельдъегерской связью; по электронной почте; по телефону доверия.

3.3. Прием обращения осуществляется секретарем-референтом.

3.4. Для приема обращений граждан в электронной форме (Интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение

отправителем реквизитов, необходимых для работы с обращением и письменного ответа, и в случае незаполнения указанных реквизитов информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

3.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, определяется содержание вопросов обращения, проводится проверка истории обращения гражданина, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера.

3.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления городского округа «город Улан-Удэ», в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

3) почтовый (электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Регистрация обращений осуществляется в течение трех дней с момента их поступления.

3.7. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

3.8. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный (календарный) срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.9. На стадии предварительной обработки поступивших обращений начальник Отдела выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения; обращения, текст которых не поддается прочтению; обращения, в которых обжалуются судебные решения; обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

3.10. По первым двум названным группам обращений начальник Отдела готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением председателю Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицу, исполняющему его обязанности), о чем делается отметка в базе данных. Подписанное уведомление (разъяснение) направляется Отделом заявителю.

3.11. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение 3 дней со дня регистрации направляются в Правовое управление Администрации г. Улан-Удэ для подготовки письменного разъяснения заявителю порядка обжалования судебных решений, о чем делается отметка в базе данных. Ответ заявителю с приложением обращения направляется Правовым управлением Администрации г. Улан-Удэ в течение 7 дней со дня регистрации.

3.12. По неоднократным обращениям начальник Отдела на основании истории обращения готовит заключение о обоснованности очередного обращения и предложение должностному лицу о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

При подготовке заключения и предложения о прекращении переписки начальник Отдела правомочен обратиться за консультацией в Правовое управление Администрации г. Улан-Удэ.

Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения Правового управления Администрации г. Улан-Удэ и предложений начальника Отдела принимает председатель Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицо, исполняющее его обязанности), о чем гражданину направляется уведомление.

3.13. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном законодательством порядке прекращена, специалист Отдела регистрирует обращение и передает начальнику Отдела. Начальник Отдела устанавливает идентичность поднимаемых гражданином вопросов, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и (или) обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник Отдела готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение направляется председателю Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицу, исполняющему его обязанности) для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

3.14. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ, начальник Отдела направляет председателю Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицу, исполняющему его обязанности) на подпись проект поручения в орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

В течение 7 дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляется заявитель.

3.15. Анонимными считаются обращения граждан, в которых отсутствуют фамилия или почтовый адрес. 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. 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 орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией.

3.16. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, должностные лица Контрольно-счетной палаты принимают решение по исполнению обращения в срок не более трех дней со дня поступления материалов от Отдела и несут персональную ответственность за правильность определения подведомственности вопроса и соблюдение сроков, установленных частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.17. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лица, исполняющего его обязанности) исполнитель готовит проект письма гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.18. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется Отделом. Секретарь-референт, ответственный за контроль, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) формирует карточки предупредительного контроля и осуществляет напоминание исполнителям.

3.19. На контроль в обязательном порядке ставятся:

- обращения, резолюция по которым содержит, помимо конкретных поручений исполнителю, поручение об информировании должностного лица о результатах рассмотрения;
- повторные обращения;
- обращения, поступившие из Администрации г. Улан-Удэ, Улан-Удэнского городского Совета депутатов, от депутатов всех уровней, а также по обращениям, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, коррупции;
- по обращениям, поставленным на контроль по решению должностного лица.

При постановке обращения на контроль на поручении председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лица, исполняющего его обязанности) делается отметка "К" или ставится штамп со словом "Контроль".

3.20. В случае неисполнения поручения в срок Отдел информирует председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лица, исполняющего его обязанности), давшее поручение, о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

3.21. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, не ставилось на контроль, исполнитель самостоятельно осуществляет все дальнейшие действия по рассмотрению обращения в соответствии с настоящим Порядком. При этом исполнитель несет персональную ответственность за исполнение поручения председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лица, исполняющего его обязанности), соблюдение сроков и надлежащее рассмотрение обращения.

3.22. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется заместителем председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лица, исполняющего его обязанности).

3.23. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений включает в себя организацию проведения проверок, выявление нарушений прав граждан при рассмотрении Обращений.

3.24. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию нормативных правовых актов г. Улан-Удэ;
- по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления г. Улан-Удэ;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции органов местного самоуправления города Улан-Удэ;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.25. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель может получать пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, при необходимости запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.26. При рассмотрении жалобы исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

3.27. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.28. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в органах местного самоуправления г. Улан-Удэ; пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

3.29. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган местного самоуправления г. Улан-Удэ или организацию. Срок, в течение которого должна быть представлена информация по запросу, - не более 15 дней.

3.30. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

3.31. По результатам рассмотрения обращения с выездом на место в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

3.32. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

3.33. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.34. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.35. В случае если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов и органов местного самоуправления, допускается направление ответа гражданину каждым исполнителем в пределах своей компетенции.

3.36. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

содержать информацию о направлении, дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.37. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.38. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом на контроль, исполнитель должен направить в Отдел на имя должностного лица информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные для исполнения сроки с приложением копии ответа заявителю.

3.39. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;

принимает решение об окончании рассмотрения обращения;

принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

3.40. В случае ненадлежащего исполнения поручения должностного лица, повлекшего повторное обращение, исполнитель (исполнители) привлекается к дисциплинарной ответственности.

3.41. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

Рассмотренное обращение списывается должностным лицом «в дело» с определением результатов рассмотрения обращения (поддержано, разъяснено, не поддержано).

3.42. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

3.43. Отдел формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на полученный запрос или дата списания с визой «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

Дело по обращению гражданина, не поставленного на контроль, состоит из заявления гражданина и поручения председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лица, исполняющего его обязанности).

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

3.44. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Отделом в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в Архив Администрации г. Улан-Удэ, где в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

IV. Порядок организации и проведения личного приема

4.1. Личный прием граждан председателем Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицом, исполняющим его обязанности) осуществляется в их служебных кабинетах.

4.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах председателем Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицом, исполняющим его обязанности) одновременно

ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного (наркотического опьянения) или при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения, в записи на личный прием отказывается.

4.4. Последовательность приглашения на прием к председателю Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицу, исполняющему его обязанности) определяется по основаниям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 г. №2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия».

4.5. Председатель Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицо, исполняющего его обязанности), осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан. Не допускается рассмотрение служебных вопросов во время проведения личного приема граждан.

4.6. 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 приема граждан.

4.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лица, исполняющего его обязанности), ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан.

4.8. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Рассмотрение данного обращения осуществляется в соответствии с положениями раздела III «Порядок работы с письменными обращениями».

4.9. После окончания личного приема сотрудник Отдела вносит данные карточки приема граждан в электронную базу данных. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации вместе с карточкой приема граждан.

4.10. В случае если личный прием граждан проходил без участия начальника Отдела, секретарь-референт в течение 3 дней должен передать в Отдел материалы личного приема.

4.11. В соответствии с резолюцией председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лица, исполняющего его обязанности), проводившего прием, карточка приема граждан направляется Отделом исполнителям с внесением необходимых данных в электронную базу данных.

4.12. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом III «Порядок работы с письменными обращениями» настоящим Порядком.

4.13. Исполнитель в соответствии с резолюцией должностного лица готовит ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения должностному лицу, проводившему прием.

4.14. Должностное лицо рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

4.15. Возврат информации на повторное рассмотрение осуществляется в соответствии с разделом III «Порядок работы с письменными обращениями» настоящего Порядка.

4.16. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает председатель Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицо, исполняющее его обязанности), путем списания материалов рассмотрения «В дело».

4.17. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

4.18. Обращения граждан, поручения должностных лиц, информация в адрес должностного лица, копии ответов заявителю, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Контрольно-счетной палаты.

4.19. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных материалов они подшиваются к делу с первичным обращением.

4.20. Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в хронологическом порядке.

4.21. Хранение материалов по личному приему обеспечивается Отделом в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в Архив Администрации г. Улан-Удэ, где в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

V. Порядок работы с устными обращениями, поступившими по телефону доверия

5.1. Телефон доверия работает в режиме приема обращений в рабочее время.

5.2. Устные обращения граждан, поступившие по телефону доверия регистрируются в компьютерной базе данных в день поступления или на следующий за ним рабочий день с указанием: даты приема обращения; фамилии, имени, отчества, почтового адреса и номера контактного телефона заявителя, краткого текста принятого сообщения. Оформляется карточка приема обращения, поступившего на телефон доверия.

5.3. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону доверия, осуществляется в соответствии с разделом III «Порядок работы с письменными обращениями» настоящего Порядка.

VI. Порядок рассмотрения обращений граждан, направленных через Интернет-приемную органов местного самоуправления города Улан-Удэ

6.1. Официальный сайт органов местного самоуправления города Улан-Удэ является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в органы местного самоуправления города Улан-Удэ.

6.2. Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт органов местного самоуправления города Улан-Удэ, обрабатываются и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» регистрируются в трехдневный срок и рассматриваются в порядке, установленном указанным Федеральным законом.

6.3. Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством по вопросам, не относящимся к компетенции Контрольно-счетной палаты, направляются в зависимости от обозначенных в них проблем в те органы местного самоуправления, к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов.

6.4. Перед отправкой электронного обращения необходимо корректно заполнить анкету.

6.5. Ответ автору обращения направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);

- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

6.6. Уведомление автору о ходе рассмотрения его обращения направляется в электронном виде по адресу электронной почты (e-mail), указанному в анкете.

6.7. Обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: pdf, doc, docx, jpg, png. Максимальный размер: 5.0 МВ.

6.8. Обращение не принимается к рассмотрению, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст написан по-русски с использованием латиницы или набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;
- указан неполный или недостоверный почтовый адрес;
- обращение не содержит конкретных заявлений, жалоб, предложений.

6.9. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

VII. Порядок подготовки информационно-статистического обзора по поступившим обращениям

7.1. Подготовка информационно-статистического обзора проводится Отделом по итогам года.

7.2. Информационно-статистический обзор направляется председателю Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ (лицу, исполняющему его обязанности) до 20 января.

VIII. Порядок обжалования действий (бездействия) или решений должностных лиц

8.1. Гражданин вправе направить жалобу на действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих рассмотрение его обращения, в адрес: председателя Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ.

8.2. Действия (бездействие) и/или решения должностных лиц Контрольно-счетной палаты г. Улан-Удэ могут быть обжалованы мэру города Улан-Удэ.