

КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНАЯ ПАЛАТА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

Д ноября 2014 года

No 56

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами Тверской области от 26.07.2010 № 68-ЗО «О предоставлении информации о деятельности государственных органов Тверской области», от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области» в целях организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также иностранных граждан и лиц без гражданства в Контрольно-счетной палате Тверской области приказываю:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Контрольно-счетную палату Тверской области (далее - Порядок) в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу.

2. Руководителю отдела организационно-информационного обеспечения Пичугину В.И. в пятидневный срок с момента принятия настоящего приказа:

- организовать регистрацию и учет поступающих обращений в соответствии с принятым Порядком,

- разместить в подразделе «Порядок обращения в КСП ТО» раздела «Интернетприемная» официального сайта Контрольно-счетной палаты Тверской области информацию о порядке организации работы с обращениями в соответствии с Приложением № 2 к настоящему приказу, а также информацию определенную пунктом 4 Порядка на информационном стенде Контрольно-счетной палаты Тверской области.

3. Главному специалисту отдела организационно-информационного обеспечения Милениной Е.В. в срок до <u>20.11.2014</u> ознакомить с настоящим приказом всех сотрудников Контрольно-счетной палаты Тверской области.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Контрольно-счетной палаты Тверской области Воробьева С.И.

Председатель

Th

Т.В. Ипатова

Приложение № 1 к приказу Контрольно-счетной палаты Тверской области от 12 ноября 2014 г. № 56

Порядок

организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в Контрольно-счетную палату Тверской области

Раздел I Общие положения

- 1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, поступившими в Контрольно-счетную палату Тверской области (далее Порядок), разработан в целях реализации полномочий Контрольно-счетной палаты Тверской области (далее КСП) в рамках выполнения полномочий по внешнему государственному финансовому контролю, определенных Федеральным законом от 07.02.2011 № 6-ФЗ «Об общих принципах организации деятельности органов контрольносчетных органов субъектов Российской Федерации и муниципальных образований» и законом Тверской области от 29.09.2011 № 51-3О «О Контрольно-счетной палате Тверской области».
- 2. Организация работы с письменными обращениями в КСП осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами Тверской области от 26.07.2010 № 68-ЗО «О предоставлении информации о деятельности государственных органов Тверской области» от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», а также настоящим Порядком.
- 3. Работа, связанная с учетом и организацией рассмотрения по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее обращения), поступающих в КСП, осуществляется должностными лицами КСП в соответствии с поручением председателя КСП.
- 4. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, электронном адресе, официальном сайте КСП размещаются в информационных системах общего пользования, на официальном сайте КСП и на информационном стенде КСП.

На информационном стенде КСП размещаются извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок работы с обращениями, текст настоящего Порядка, почтовые реквизиты и телефоны КСП, требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте.

5. При информировании о порядке осуществления полномочий по рассмотрению обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица КСП подробно и в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего звонок.

Специалисты Отдела, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

- 6. Гражданин с учетом режима работы КСП с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе его рассмотрения при личном обращении, по телефону, электронной почте.
- 7. Обращения в КСП могут поступать в письменной форме лично от гражданина, по почте, по электронной почте, через Интернет-приемную на официальном сайте КСП, через систему межведомственного электронного документооборота из иных органов государственной власти Российской Федерации и Тверской области, в ходе личного приема граждан должностными лицами.
 - 8. Поступившие обращения не рассматриваются по существу, если:
- а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- б) от заявителя поступило обращение с просьбой о прекращении рассмотрения обращения;
- в) в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в КСП;
 - г) обращение, в котором обжалуется судебное решение;
- д) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - е) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ж) ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Раздел II Порядок работы с обращениями

- 9. Все поступающие обращения подлежат обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в КСП.
- 10. Регистрация, учет обращений, подготовка и направление ответов на обращения, формирование архивных дел по материалам связанным с обращениями граждан в КСП ведется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСП.
- 11. При поступлении обращений, содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию других государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области или должностных лиц, данные обращения не позднее семи дней со дня их регистрации, направляются в эти органы или должностным лицам, с уведомлением об этом граждан, юридических лиц, направивших обращения, о переадресации обращений.
- 12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области или должностных лиц, копия обращения в течении семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

- 13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину, юридическому лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 14. 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 муниципального образования Тверской области 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.
- 15. При направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Тверской области или должностным лицам в случае необходимости могут быть запрошены в указанных органах и у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.
- 16. Должностные лица, являющиеся ответственными исполнителями за рассмотрение обращения, представляют председателю КСП проект соответствующего документа по результатам рассмотрения обращения с приложением копий необходимых документов.
- 17. Документы по результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц подлежат подписанию председателем КСП.
- 18. Сроки подготовки ответственными исполнителями проектов документов по результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц не должны превышать сроки установленные в резолюции председателя КСП.
- В случае отсутствия резолюции председателя КСП по срокам исполнения на обращении, срок исполнения составляет:
- 5 календарных дней для категории обращений указанных в пунктах 11 14 настоящего Положения;
 - 25 календарных дней для остальных категорий обращений.
- 19. Общий срок рассмотрения обращений (подготовка ответа на обращение и его направление) составляет 30 дней со дня его регистрации, за исключение случаев определенных пунктами 11 14 настоящего Положения.
- 20. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен по решению председателя КСП на основании служебной записки ответственного исполнителя, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина, юридического лица направившего обращение.

Продление срока оформляется не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

- 21. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители, осуществляющие подготовку ответа на обращения граждан.
- 22. Ответ на обращение, или отказ в рассмотрении обращения, поступившее в КСП в форме электронного документа, уведомление о ходе рассмотрения обращения направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Раздел III Работа с отдельными видами обращений

23. Повторными считаются обращения, поступившие от одного лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный

законодательством срок для рассмотрения данного обращения либо гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

При работе с повторными обращениями в КСП формируется в дело с уже имеющимися ранее документами по данному вопросу.

Не считаются повторными обращения одного и того же лица по разным вопросам.

- 24. Если в поступившем обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в соответствующие компетентные органы для рассмотрения по существу.
- 25. Представленные с обращением подлинники документов, материалы, а также вещи, иные материальные ценности, приложенные к обращению, полежат возвращению лицу, направившему обращение вместе с ответом на обращение.

При этом в материалах дела КСП о результатах рассмотрения обращения остаются копии подлинников представленных документов и материалов.

Раздел IV

Требования к оформлению результатов рассмотрения обращений

- 26. К оформлению ответа на обращения предъявляются следующие требования:
- а) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении со ссылкой на законодательство (с указанием реквизитов правовых актов);
- б) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;
- в) в случае если вопрос, изложенный в обращении, не может быть решен положительно, указывают причины, по которым принимается такое решение;
 - г) ответ оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСП;
- д) в случае если на обращение лица дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок подготовки окончательного ответа:
- е) на коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;
- ж) на коллективное обращение работников организаций и других коллективов граждан ответ направляется их руководителю (за исключением случаев обжалования действий руководителя) с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обратившимся работникам.
- 27. Работа с обращением считается завершенной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, лицу, направившему обращение, дан ответ в письменной форме.

Разлел V

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

28. В КСП осуществляется контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, осуществляется анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры к своевременному устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов лиц, направляющих обращения.

29. Контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений подлежат все обращения поступающие в КСП.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется сотрудником ответственным за ведение делопроизводства в КСП.

30. Контроль за применением полного комплекса мер необходимых для надлежащего рассмотрения обращений осуществляется непосредственными руководителями должностных лиц, являющихся ответственными исполнителями.

Приложение № 2 к приказу Контрольно-счетной палаты Тверской области от Иноября 2014 г. № 56

«Порядок обращения в Контрольно-счетную палату Тверской области»

Уважаемые посетители сайта!

В целях реализации права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также иностранных граждан и лиц без гражданства на официальном сайте Контрольно-счетной палаты Тверской области открыт раздел «Интернет-приемная».

Права на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления, порядок, сроки рассмотрения обращений, а также права и обязанности лиц направляющих обращения и органов государственной власти, местного самоуправления при рассмотрении обращений установлены следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (дата вступления в силу 01.11.2006; источник официального опубликования «Российская газета», № 95, 05.05.2006; «Собрание законодательства РФ», № 19, 08.05.2006);
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (дата вступления в силу 01.01.2010; источник официального опубликования «Российская газета», № 25, 13.02.2009; «Собрание законодательства РФ», № 7, 16.02.2009);
- закон Тверской области от 26.07.2010 № 68-3О «О предоставлении информации о деятельности государственных органов Тверской области» (дата вступления в силу 09.08.2010; источник официального опубликования «Тверские ведомости», № 30, 30.07-05.08.2010);
- закон Тверской области от 13.04.2009 № 27-3О «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области» (дата вступления в силу 28.04.2009; источник официального опубликования «Тверские ведомости», № 16, 17-23.04.2009).

Следует отметить, что под обращениями понимаются направленные индивидуальные и коллективные письменные предложения, заявления или жалобы, поступившие непосредственно от заявителей либо из иных органов государственной власти, органов местного самоуправления для рассмотрения по подведомственности.

Кроме того в Контрольно-счетную палату Тверской области могут направляться запросы о предоставлении информации о деятельности (далее — запрос) от граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления (далее — пользователи информацией)

Обращения и запросы подлежат направлению в Контрольно-счетную палату Тверской области в устной (при личном приеме) или письменной форме, в том числе в виде электронного документа (Интернет-обращения).

Обращения и запросы в письменной форме принимаются путем почтовой связи по адресу: 170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 33.

Обращения и запросы в виде электронного документа по адресу электронной почты Контрольно-счетной палаты Тверской области — kspzsto@mail.ru, либо оформления обращения, запроса через подраздел раздел «Направить обращение через Интернетприемную» раздела «Интернетприемная» сайта Контрольно-счетной платы Тверской области.

При направлении обращения или запроса необходимо указать следующие обязательные реквизиты: свою фамилию, имя, отчество гражданина (физического лица)(последнее — при наличии), наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты для направления ответа, а также изложить суть предложения, заявления или жалобы, запроса.

В случае направления обращения запроса в письменном виде в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляется обращение, запрос – Контрольно-счетная палата Тверской области, или фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

Сообщение должно быть составлено на русском языке.

Все обращения и запросы, поступившие в КСП (в том числе поступившее в форме электронного документа — Интернет-обращения), подлежат регистрации в трехдневный срок.

Запросы составленные в устной форме, подлежат регистрации в день поступления с указанием даты и времени поступления.

Все обращения и запросы, поступившие в Контрольно-счетную палату Тверской области, рассматриваются на общих основаниях, при этом ответ направляется либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, — в зависимости от выбора заявителя.

В случае если обращения и запросы не относятся к компетенции Контрольносчетной палаты Тверской области, они не позднее чем в семидневный срок со дня регистрации подлежат направлению в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации по запросам с уведомлением об этом заявителя

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

Ответы на обращение и запросы подлежат подготовке должностными лицами Контрольно-счетной палаты Тверской области рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Обращаем Ваше внимание, что поступившие обращения не рассматриваются по существу, если:

- а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- б) в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Контрольно-счетную палату;
 - в) обращение, в котором обжалуется судебное решение;
- г) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - д) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- е) ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В связи с изложенным, просим Вас руководствоваться указанными требованиями законодательства, заполнять все предложенные реквизиты и четко формулировать суть обращения, запроса. Это значительно ускорит их рассмотрение.

Информация о персональных данных граждан (физических лиц), направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Дополнительно сообщаем, что граждане (физические лица), организации (юридические лица), общественные объединения вправе в соответствии со статьей 254 Гражданского процессуального кодекса РФ обжаловать в судебном порядке решения, принятые Контрольно-счетной палатой Тверской области по результатам рассмотрения направленных обращений, если посчитают, что нарушены их права и свободы. Заявление может быть подано в суд по месту жительства (нахождения) лица, обжалующего решение Контрольно-счетной палаты Тверской области или по месту нахождения Контрольно-счетной палаты Тверской области.