|  |  |
| --- | --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ  к распоряжению председателя  Контрольно-счётной палаты муниципального образования город Краснодар  от 04.12.2023 года № 31 | «ПРИЛОЖЕНИЕ  УТВЕРЖДЕН  распоряжением председателя  Контрольно-счётной палаты муниципального образования  город Краснодар  от 03.09.2018 года №21  (в редакции распоряжения председателя  Контрольно-счётной палаты муниципального образования город Краснодар  от 04.12.2023 года №31) |

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан в** **Контрольно-счётной**

**палате муниципального образования город Краснодар**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счётной палате муниципального образования город Краснодар (далее – Порядок, Палата) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных, в том числе поступивших в электронной форме, устных обращений, а также устанавливает последовательность действий при организации личного приема граждан.

2. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – также гражданин) закрепленного за ним [Конституцией](consultantplus://offline/ref=04905C8125F3940C4B2C4E80B111E1D2AE8EC464514F53CF3702D6KE37I) Российской Федерации права на обращение и порядок их рассмотрения.

3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в Палате обращений граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4. В Палате рассматриваются обращения, поступившие по вопросам ее компетенции, установленной законодательством Российской Федерации.

5. Понятия, используемые в настоящем Порядке и не регламентированные его положениями, применяются в значениях, определенных в Федеральном [законе](consultantplus://offline/ref=04905C8125F3940C4B2C4E80B111E1D2AE8EC0645D1104CD6657D8E22FKF32I) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

6. Граждане имеют право обращаться в Палату в письменной форме (далее - письменные обращения), в форме электронного документа, в устной форме либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

7. Перечень правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Инструкция по делопроизводству в Контрольно-счётной палате муниципального образования город Краснодар, утвержденная распоряжением председателя Палаты;

иные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края, муниципального образования город Краснодар.

**2. ПРИЁМ ОБРАЩЕНИЙ**

8. Приём и регистрация обращений граждан, поступивших в Палату, производятся лицом, организующим работу с обращениями граждан (далее – Специалист).

Регистрация обращений граждан осуществляется в системе электронного документооборота «Дело» (далее - СЭД «Дело») в течение трех дней с даты их поступления.

9. Обращения, поступившие посредством почтовой или фельдъегерской связи, после вскрытия конверта проверяются на наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых гражданином или описью документов, комиссией, включающей в состав не менее трех работников Палаты (далее - Комиссия), составляется акт по форме согласно приложениям № 1, № 2 к настоящему Порядку.

В случае, если к обращению прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из оборота, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие) Комиссией составляется акт по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку.

К тексту обращения, полученному посредством почтовой связи, прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма в поступившем обращении к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

На каждом обращении проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

Прошедшие регистрацию обращения в тот же день направляются на рассмотрение председателю Палаты, во время его отсутствия – исполняющему обязанности председателя Палаты (далее – должностное лицо).

Ответ на обращение гражданина подписывается должностным лицом.

10. Результатом рассмотрения обращения является:

предоставление гражданину ответа в устной (в ходе личного приема) или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

предоставление гражданину ответа в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

оставление обращения без ответа, в случае если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

принятие решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, в случае если в нем содержатся вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

оставление обращения без ответа, в случае если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

направление обращения гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

оставление обращения без ответа и без направления на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

11. В целях рассмотрения обращений граждане обращаются:

1) лично в Палату по адресу: г. Краснодар, ул. Красноармейская, 116/2 к.705. Прием обращений осуществляется ежедневно Специалистом, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 12.30 и с 13.30 до 18.00;

2) устно посредством телефонной связи по номеру телефона:

8(861)277-31-41;

3) в письменном виде путём направления почтовых отправлений в Палату по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Красноармейская, д. 116/2;

4) в электронном виде с использованием адреса интернет-приёмной на официальном сайте Палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.kspkrasnodar.ru (далее - Интернет-портал);

5) в форме электронного документа с использованием Единого портала.

12. Работники Палаты осуществляют информирование граждан:

о месте нахождения и графике работы Палаты;

о справочных телефонах и почтовых адресах Палаты;

об адресе официального Интернет-портала и адресе электронной почты Палаты;

о порядке получения гражданином информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме, в том числе в электронной форме.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

Информирование граждан осуществляется при непосредственном обращении гражданина в Палату лично, по телефону, письменно с использованием почтовой связи и электронной почты, факсимильной связи, а также путем размещения информационных материалов на Интернет-портале.

Информация о месте приема, а также об установленных для приёма днях и часах, номерах телефонов, размещается на информационном стенде, размещенном в помещении Палаты по адресу: 350000, г. Краснодар,   
ул. Красноармейская, д. 116/2, 7 этаж и на официальном сайте Палаты www.kspkrasnodar.ru.

Личный приём граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Палаты, ведется должностным лицом каждый рабочий четверг с 14-00 до 15-00 по адресу: город Краснодар, улица Красноармейская, дом 116/2 (пересечение с улицей Кузнечной), 7 этаж, кабинет 705.

13. Требования к форме и характеру взаимодействия работников Палаты с гражданами:

При информировании граждан о рассмотрении обращений, в ответах на телефонные звонки и устные обращения работники Палаты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам. В случае, если возможность ответить на поставленный вопрос отсутствует, гражданину сообщается телефонный номер, по которому возможно получение необходимой информации.

При ответе на телефонный звонок работники Палаты называют фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

14. Требования к оформлению информационного стенда:

На информационном стенде в Палате размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных и краевых законов и других правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

образец заполнения обращения;

телефоны и графики работы Палаты, почтовый адрес Палаты, адреса электронной почты Палаты;

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

график приема граждан;

информация о полномочиях, функциях и деятельности Палаты.

15. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ**

16. Гражданин в произвольной форме в своем письменном обращении обязательно указывает:

наименование органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату написания обращения.

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

Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, включая сеть Интернет, либо обращение в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Порядком.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае направления обращения в электронной форме, с использованием официального Интернет-портала, обращение заполняется в специальной электронной форме.

**4. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ, СРОКИ И ТРЕБОВАНИЯ**

**К ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

17.Основанием для рассмотрения обращений граждан является поступление обращения в Палату.

Обращение может быть предоставлено непосредственно гражданином или его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи или устно, в ходе проведения личного приема.

18. Обращение, поступившее в Палату, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа гражданину. В исключительных случаях должностным лицом срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

19. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

20. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления должностное лицо, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения должностному лицу предоставляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

В случае принятия должностным лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения, гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

21. Срок подготовки информации на запрос государственного органа, или органа местного самоуправления, рассматривающих обращение, не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки указанной информации не предусмотрено.

22. При рассмотрении дубликата обращения, то есть обращения идентичного содержания, приобщенного к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то в срок, установленный законодательством, на такое обращение направляется ответ с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

23. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий рабочий день перед выходным или праздничным днем.

24. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения нескольким соисполнителям, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым. Ответственный исполнитель, которому направляется подлинник обращения, осуществляет сбор соответствующей информации от соисполнителей по обращению, обобщает материалы, готовит и направляет ответ гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об отсутствии указанных предложений.

Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения несут персонально все соисполнители, указанные в резолюции.

25. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Специалист.

**5. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ**

26. Все поступающие в Палату письменные обращения граждан регистрируются в СЭД «Дело» в течение 3 дней с даты их поступления.

27. Информация о персональных данных граждан, содержащаяся в письменных обращениях и обращениях, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

28. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года и ведется в хронологическом порядке.

29. При регистрации поступившего в Палату обращения в электронную карточку СЭД «Дело» вносятся следующие сведения:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в обращении, и на конверте, то при определении территории проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес гражданина, в адресную строку вносится запись: «Без адреса»;

форма обращения (письмо, телеграмма, электронная форма);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

количество листов и приложений (при наличии);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от гражданина и т.д.). В этом случае также указывается дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

резолюция должностного лица;

фамилия исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения.

30. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более гражданами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие».

Первой указывается фамилия того гражданина, в адрес которого граждане просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию гражданина, в адрес которого другие граждане просят направить ответ, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

Если гражданин (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

Если гражданин не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

31. Служебные письма (обращения, оформленные на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней о рассмотрении обращений граждан без приложенных к ним обращений граждан в СЭД «Дело» не регистрируются.

32. При регистрации штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется на первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте.

33. При сдаче обращения в Палату лично на копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Палату с указаниями даты поступления, контактного телефона.

Регистрация обращений, поступивших по каналам электронной связи, осуществляется аналогично порядку регистрации письменных обращений.

34. Зарегистрированные обращения гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных частью 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Закона). Возврат обращения гражданину возможен до его регистрации.

По письменному запросу гражданину возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

35. Специалист готовит проект резолюции в день регистрации обращения и вносит предложения должностному лицу.

36. В случае если обращение направлено исполнителю, в компетенцию которого не входит рассмотрение обращения по существу, он в пятидневный срок возвращает его Специалисту с мотивированной служебной запиской на имя должностного лица для принятия решения.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому без соблюдения порядка, установленного в [абзаце первом](consultantplus://offline/ref=A43275DE7E1FCBAEC84485844E702760996B47F1FFE00EFBDC17D76A467003B5B90A278E39E249A531A904BE35D2BBB5353B686AB98E53E3CFD116CFm2w4N) настоящего пункта.

**6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

37. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, при рассмотрении обращения:

1) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

2) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

38. В случае если в обращении содержатся вопросы, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель готовит служебную записку по форме согласно [приложению № 4](#P647) должностному лицу о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. По результатам рассмотрения представленной служебной записки должностным лицом оформляется виза «согласовано», на основании которой гражданину, направившему обращение, сообщается о принятом решении.

Сообщение о прекращении переписки направляется гражданину в 30-дневный срок со дня его регистрации за подписью исполнителя.

39. При рассмотрении повторного обращения, то есть обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, исполнителем предыдущего обращения анализируется имеющаяся с таким гражданином переписка.

Не являются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

40. Обращение, содержащее просьбу о личном приёме должностными лицами, рассматривается в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. Если в таком обращении не указана проблема, то гражданину направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами, а на заявлении оформляется пометка «в дело», как исполненное.

41. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений, в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

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 иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**7. ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ**

42. По результатам рассмотрения гражданину направляется ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее 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, с соблюдением требований части 2 пункта 41 настоящего Порядка, может быть размещен на Интернет-портале.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения граждан даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

наименование органа;

должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;

ответы на поставленные вопросы;

номер телефона, фамилию и инициалы исполнителя.

43. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество подготавливаемых ответов.

44. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав гражданина, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

45. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поставленных в нем.

46. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. - для сообщения всем гражданам», или «Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

47. Ответ на дубликатное обращение должен содержать ссылку о ранее поступивших обращениях и адресатах, их направивших. Например, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации муниципального образования город Краснодар и т.п. по их поручениям, рассмотрены».

48. Должностное лицо после рассмотрения обращения исполнителем принимает решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нём, либо ответ с материалами рассмотрения обращения списывает «в дело».

49. Карточки личного приёма граждан (приложение № 5) и все документы по отработанным обращениям передаются Специалисту на хранение в соответствующем номенклатурном деле.

50. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (при наличии проведения);

копия ответа гражданину, а также (при наличии) копии промежуточных ответов гражданину, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (при наличии), а также акты, составленные согласно приложениям № 1, № 2, № 3 к настоящему Порядку (при наличии).

51. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

**8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

52.  Личный приём ведется должностным лицом в соответствии с графиком личного приёма.

53.  Непосредственную работу по организации личного приёма в Палате осуществляет Специалист.

54.  Предварительная запись на личный прием осуществляется Специалистом в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу до 17-00), в предпраздничные дни с 9-00 до 16-45 с перерывом с 12-30 до 13-30 посредством телефонной связи по номеру телефона Палаты: 8(861) 277-31-41.

55. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время проведения личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с [разделами 4](consultantplus://offline/ref=02C63DC69F776D573207E2E868B105C032E43668161C813D43AC2371E43DCBC4CC878E4A7BBB220BF62C2B7CF0D6E091A90B6F1FDD44D14CB0CCE083r2M9J) - 6 настоящего Порядка.

При осуществлении записи на личный прием специалистом оформляется карточка личного приема на каждого гражданина.

По окончании личного приема должностное лицо, проводящее прием, доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

Должностное лицо Палаты, ведущее личный прием и давшее поручение, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

По результатам проведения личного приема специалистом оформляется [карточка](consultantplus://offline/ref=8C459E03CA7ED219225743DCFF4260131032E097969E2585388C6E75738E73C0CB1195CA6EDB704187601B09E4E3327A3F6762D171351D645890D76FC0QEJ) личного приема по форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку, в которую вносятся следующие сведения:

дата, время, место проведения личного приема;

должностное лицо, проводящее прием;

исполнитель, в том числе ответственный исполнитель и соисполнители;

суть поручения.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

Специалист, принимая обращение граждан по телефону, заполняет [карточку](consultantplus://offline/ref=50BEBB6DB62455D95920B6840BDB3F8F51178399933091602A2FDE29686508853989A5CB5E92ECAAEC7BBB20EFE112823E0CB4C1B5A82635D57D38D00CQ8J) по форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку, которая регистрируется в установленном порядке с указанием источника поступления обращения и рассматривается в соответствии с [разделами 4](consultantplus://offline/ref=50BEBB6DB62455D95920B6840BDB3F8F51178399933091602A2FDE29686508853989A5CB5E92ECAAEC7BBE28E8E112823E0CB4C1B5A82635D57D38D00CQ8J) – 6 настоящего Порядка.

**9. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ НАД РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

56. Контроль над рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

57. Контроль за исполнением поручений, данных в целях рассмотрения обращений, включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

58. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения, временно замещающему его работнику.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель, обязан сдать все переданные ему на исполнение обращения Специалисту.

59. Текущий контроль осуществляется должностным лицом путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками Палаты нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

60. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб граждан на низкое качество рассмотрения их обращений либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

61. Решение о проведении внеплановой проверки принимается должностным лицом на основе анализа результатов рассмотрения обращений.

В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением.

62. Граждане вправе знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

63. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане вправе направлять в Палату предложения, рекомендации по совершенствованию качества и Порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

64. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, заносится Специалистом в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.ccty.ru, в соответствии с законодательством РФ.

**10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

65. Должностные лица несут административную ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

66. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

»

Начальник

организационно-правового отдела А.А.Близнюк