

Приложение
к приказу
Контрольно-счетной палаты
Республики Башкортостан
от 02.02. 2018г. № 15

**Порядок
рассмотрения обращений и организации приема граждан
в Контрольно-счетной палате Республики Башкортостан**

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок рассмотрения обращений и организации приема граждан в Контрольно-счетной палате Республики Башкортостан (далее – Порядок) определяет порядок по организации личного приема граждан, рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством срок. Порядок направлен на регулирование отношений, связанных с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы, устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Контрольно-счетной палатой Республики Башкортостан (далее – КСП РБ) и его должностными лицами.

Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Башкортостан, Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан».

Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, в том числе объединений граждан, организаций, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц.

1.2. В Порядке используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в КСП РБ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в КСП РБ;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя КСП РБ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в КСП РБ.

- система электронного документооборота (далее – СЭД) – информационная система, обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним;

- электронная (регистрационная) карточка – электронная форма, предназначенная для внесения сведений о документе в базу данных СЭД;

Иные понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Обращения граждан

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Для направления обращения и получения информации об организации личного приема, рассмотрении письменных обращений в КСП РБ можно обратиться:

в письменном виде по адресу: 450008, Республика Башкортостан, г. Уфа ул. Пушкина, 106;

на официальный электронный адрес КСП РБ – ksp@bashkortostan.ru;

интерактивный сервис официального сайта КСП РБ: www.ksp.ru;

через информационный ресурс «Электронная приемная органов государственной власти Республики Башкортостан» по адресу: <https://letters.openrepublic.ru>.

факсимильной связью по телефону: 8 (347) 273-93-11 приемная Председателя КСП РБ.

2.3 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо Контрольно-счетная палата Республики Башкортостан, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление

о переадресации обращения), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

В обращении, поступившее в КСП РБ в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Граждане вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Порядок регистрации обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в КСП РБ.

3.2. Регистрация входящих обращений в КСП РБ осуществляется сектором делопроизводства отдела организационно-аналитической работы (далее – сектор делопроизводства) путем создания электронной (регистрационной) карточки в группе документов «Обращения граждан» с прикреплением электронного образа копии обращения. Регистрационный индекс обращения состоит из начальных букв регистрационной группы «ОГ» и порядкового номера поступившего обращения. В правом нижнем углу на лицевой стороне оригинала и копии обращения проставляется регистрационный штамп, где указываются дата регистрации и входящий номер обращения. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения (запросы), сохраняются и хранятся вместе с текстом обращения (запроса) для возможной установки адреса отправителя или для определения времени отправления и получения обращения. После регистрации оригинал обращения, поступивший на бумажном носителе, хранится в секторе делопроизводства.

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, хранится на аттестованном по требованиям безопасности компьютере в секторе делопроизводства в СЭД.

4. Порядок рассмотрения поступивших обращений

4.1. Все поступившие обращения после регистрации сектором делопроизводства направляются председателю КСП РБ посредством СЭД для определения исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа. По его поручению обращение направляется заместителю председателя КСП РБ, аудиторам КСП РБ или руководителю(ям) структурного(ных) подразделений, к направлению деятельности которых относятся вопросы данного обращения (приложение №1).

4.2. Если поручение по рассмотрению обращения гражданина дано несколькими исполнителям, то работу по его рассмотрению координирует исполнитель, фамилия которого указана в резолюции первой.

5. Сроки и порядок рассмотрения обращений

5.1. Обращение, поступившее в КСП РБ в соответствии с компетенцией, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного частью 2 статьи 10 Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, председатель КСП РБ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. В этих целях ответственный за исполнение поручения, не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя председателя КСП РБ служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

5.2. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращения, КСП РБ обязана в течении 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.3. Безотлагательно (не позднее двух дней со дня регистрации обращения в КСП РБ) рассмотрению, в том числе и переадресации в государственный орган в соответствии с его компетенцией подлежат обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций.

5.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, председатель КСП РБ вправе принять решение об оставлении такого обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП РБ, направляются в течение семи 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.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.9. В случае, если в соответствии с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель КСП РБ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.11. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившим в КСП РБ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившим в КСП РБ в письменной форме. Кроме того, на поступившее в КСП РБ обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на официальном сайте КСП РБ (www.ksp02.ru) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором

размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.13. Ответ на коллективное обращение направляется по почтовому (электронному) адресу первого подписавшего его лица, если в самом обращении не указан почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

5.14. Гражданин при рассмотрении его обращения КСП РБ, имеет права, установленные статьей 5 Федерального закона, в том числе 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.

Должностное лицо КСП РБ, в случае ознакомления гражданина с документами и материалами, установленными в п. 2 статьи 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими документами гражданин ознакомлен.

5.15. Проект ответа на поступившее обращение согласуется должностными лицами КСП РБ (далее - должностные лица) в следующем порядке:

непосредственный руководитель исполнителя подготовившего проект ответа на обращение;

руководитель структурного подразделения, являющийся соисполнителем по рассмотрению обращения (при необходимости);

аудитор, курирующий соответствующее аудиторское направление (по вопросам, входящим в направление его деятельности);

заведующий отделом экспертно-правовой и кадровой работы;

заведующий отделом организационно-аналитической работы;

заместитель председателя (по вопросам, входящим в направление его деятельности).

5.16. При подготовке ответственным исполнителем проекта ответа на обращение, текст ответа должен излагаться четко, последовательно, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

5.17. Ответственный исполнитель совместно с отделом экспертно-правовой и кадровой работы несет ответственность за полноту, содержание, четкость изложения сути ответа, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

5.18. Окончательный ответ на обращение граждан готовится на бланке письма Контрольно-счетной палаты РБ и подписывается председателем КСП РБ, либо уполномоченным на то лицом.

5.19. Регистрация поступивших ответов по результатам рассмотрения обращений от структурных подразделений КСП РБ и направлению ответов осуществляется сектором делопроизводства.

5.20. В случае если последний день рассмотрения обращения либо его перенаправления приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения

либо перенаправления обращения является непосредственно следующий за ним рабочий день.

5.21. Сроки хранения обращений граждан определяются в соответствии с номенклатурой дел КСП РБ.

Дела по письменным обращениям (запросам) имеют постоянный и временный (5 лет ЭПК) сроки хранения. Обращение, поступившее в форме электронного документа, хранится на аттестованном по требованиям безопасности компьютере в секторе делопроизводства в СЭД.

По истечении 5 лет проводится экспертиза ценности документов в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСП РБ, после чего указанные дела по письменным обращениям (запросам) передаются на хранение в архив КСП РБ или уничтожаются в установленном порядке.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется Председателем КСП РБ и уполномоченными им должностными лицами КСП РБ. Перечень должностных лиц, уполномоченных вести личный прием граждан, утверждается приказом КСП РБ (приложение №2).

6.2. Личный прием граждан осуществляется на основании графика личного приема граждан, утвержденного приказом Председателя КСП РБ (приложение №3)

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) беременные женщины;
- 2) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 3) граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний;
- 4) инвалиды I и II групп;
- 5) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
- 6) родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 1,5 лет;
- 7) граждане, достигшие 75-летнего возраста.

6.3. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется ведущим специалистом 1 разряда сектора делопроизводства по телефону: 8 (347) 218-11-66 с занесением сведений в Журнал учета приема граждан (приложение № 4).

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Гражданин, представляющий объединение граждан, также предъявляет документ, удостоверяющий право представительства (удостоверение, доверенность, иной документ).

6.5. Содержание устного обращения, заносится в карточку личного приема

гражданина (приложение №5). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

6.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке установленном, законодательством.

В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП РБ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

6.8. Председателем КСП РБ (лицом, исполняющим его обязанности) может быть принято решение об организации выездного приема граждан в ходе контрольных мероприятий.

6.9. Уполномоченное должностное лицо, осуществляющее выездной прием граждан, при возвращении с командировки сдает карточку личного приема и передает заявление гражданина для регистрации в сектор делопроизводства.

6.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции, либо вневедомственной охраны. Информация о ненадлежащем поведении гражданина отражается уполномоченным должностным лицом, осуществляющим личный прием граждан, в регистрационной карточке.

7. Осуществление контроля за рассмотрением обращений

7.1. Снятие обращения с контроля осуществляется сектором делопроизводства при наличии отчета об исполнении в системе электронного документооборота.

7.2. Основаниями для снятия с контроля обращения могут служить:

- а) направление ответа гражданину на поставленные в обращении вопросы;
- б) направление гражданину разъяснений о невозможности дачи ответа на обращение в случаях, предусмотренных настоящим Порядком;
- в) направление письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП РБ, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением лица, направившего обращение, о переадресации обращения;

7.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Снятие с контроля производится только после направления ответа по существу.

7.4. Сектор делопроизводства по итогам полугодия и года представляет председателю КСП РБ анализ рассмотрения обращений граждан (далее - Анализ), поступивших в КСП РБ, в срок до 1 августа и 25 февраля соответственно.

Анализ должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, сроках их рассмотрения, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах.

7.5. Анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год, соответственно не позднее 1 сентября и 1 марта размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте КСП РБ.

7.6. Отчет о рассмотрении обращений граждан, поступивших в КСП РБ за истекший год, представляется не позднее 1 марта текущего года Уполномоченному по правам человека в Республике Башкортостан. Указанный отчет должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах.

8. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

8.1. Должностные лица КСП РБ несут ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения, за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращение переписки, за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

8.2. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений и
организации приема граждан
в Контрольно-счетной палате
Республики Башкортостан

Структура рассмотрения обращений в КСП РБ



*отдел 1, 2, 3 – ответственные исполнители согласно поручению Председателя КСП РБ

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений и
организации приема граждан
в Контрольно-счетной палате
Республики Башкортостан

Перечень должностных лиц
Контрольно-счетной палате Республики Башкортостан, уполномоченных
вести личный прием граждан

1. Председатель Контрольно-счетной палаты Республики Башкортостан;
2. Заместитель председателя Контрольно-счетной палаты Республики Башкортостан.

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения обращений и
организации приема граждан
в Контрольно-счетной палате
Республики Башкортостан

График приема граждан в
Контрольно-счетной палате Республики Башкортостан

Председатель Контрольно- счетной палаты Республики Башкортостан	последний четверг месяца с 16.00 до 18.00	г. Уфа, ул. Пушкина, д.106
Заместитель председателя Контрольно-счетной палаты Республики Башкортостан	среда с 16.00 до 18.00	г. Уфа, ул. Пушкина, д.106

Приложение № 4
к Порядку рассмотрения обращений и
организации приема граждан
в Контрольно-счетной палате
Республики Башкортостан

Титульный лист

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Начат: «__» _____ 20__ г.
Закончен: «__» _____ 20__ г.
Количество записей: _____

Лист 2 и последующие листы

№ п/п Дата, место, время приема**	Ф.И.О. заявителя	Адрес проживания, род занятий заявителя	Краткое содержание вопроса	Ф.И.О., должность лица, осущест- вляющего прием	Решение вопроса
1.					
2.					
3.					
4.					

*Журналы ведутся должностными лицами, ответственными за организацию личного приема в соответствии с пунктом 5.2. настоящего Положения

**При проведении выездного приема в журнале делается соответствующая отметка (место проведения приема)

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения обращений и
организации приема граждан
в Контрольно-счетной палате
Республики Башкортостан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Место приема: _____

Время приема: _____

«__» _____ 20__ г

№ _____

Фамилия _____

Имя, Отчество _____

Адрес _____

Другие
данные _____

Содержание заявления _____

_____ Кто проводил прием

_____ (Ф.И.О. и должность)

Результат личного приема

Принято письменное обращение: всего на ____ л. для регистрации.

Подпись гражданина об ознакомлении с принятым решением по результатам личного приема _____

Регистрационный № _____ от «__» _____ 201__ г.

(вносится должностным лицом—сектора делопроизводства после регистрации в систему электронного документооборота)

Примечание _____