



СЧЕТНАЯ ПАЛАТА
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

17.05. 2016 года

№ 21-12

г. Оренбург

Об утверждении положения о
работе с обращениями граждан
в Счетной палате Оренбургской
области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях четкой организации приема, регистрации и рассмотрения устных и письменных обращений граждан, осуществления контроля за их своевременным рассмотрением, анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить положение о работе с обращениями граждан в Счетной палате Оренбургской области согласно приложению.
2. Установить время личного приема граждан председателем Счетной палаты Оренбургской области: первый вторник каждого месяца с 14.00 до 16.00 часов.
3. Ознакомить сотрудников Счетной палаты области с настоящим приказом под роспись.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

Ю.Б.Просvirкин

Приложение
к приказу председателя Счетной
палаты Оренбургской области
от 17.05.2016
№ 21-п

**Положение
о работе с обращениями граждан
в Счетной палате Оренбургской области**

I. Общие положения

1. Рассмотрение обращений граждан в Счетной палате Оренбургской области (далее – Счетная палата) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), иными федеральными законами, а также законами и нормативными правовыми актами Оренбургской области.

2. Настоящее положение устанавливает основные требования к организации работы Счетной палаты с обращениями граждан.

Понятие «обращение гражданина» (далее – обращение) используется в настоящем положении в том же значении, что и в Федеральном законе.

3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Счетную палату, в том числе принятые к рассмотрению на личном приеме граждан.

4. Обращения могут поступать в Счетную палату следующими способами:

в письменном виде по почтовому адресу Счетной палаты;

в электронном виде путем обращения на адрес электронной почты orsp@mail.orb.ru либо через форму обратной связи в разделе «Общественная приемная Счетной палаты Оренбургской области» официального сайта Счетной палаты;

при личном приеме граждан председателем Счетной палаты.

Кроме того, обращения по фактам коррупционных и иных правонарушений в деятельности государственных гражданских служащих аппарата Счетной палаты (далее – государственные служащие), а также нарушения государственными служащими запретов, ограничений, обязательств и правил служебного поведения могут поступать по «телефону доверия» на номер 8 (3532) 77-43-06.

5. В работе с обращениями и при проведении личного приема должна соблюдаться высокая культура общения с гражданами.

6. Исполнитель, работающий с обращениями граждан, несет личную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

7. Работа с обращениями подлежит обязательному обобщению. Информация о характере обращений граждан и итогах их рассмотрения размещаются в разделе «Общественная приемная» официального сайта Счетной палаты в сети Интернет не реже одного раза в год.

8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

9. Обращения граждан и организаций по фактам коррупции в деятельности Счетной палаты регистрируются и рассматриваются с учетом особенностей, установленных приказом председателя Счетной палаты.

II. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

10. Поступившие обращения, в том числе принятые к рассмотрению во время личного приема граждан, подлежат регистрации сотрудником отдела организационно-правового обеспечения, кадровой работы, профилактики коррупционных и иных правонарушений аппарата Счетной палаты, ответственным за делопроизводство (далее – сотрудник отдела). Письменные обращения регистрируются в течение трех дней со дня поступления в Счетную палату, устные – во время личного приема граждан.

Непосредственно от граждан принимаются только те письменные обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, его подпись и дата.

Обращения, поступившие в Счетную палату в форме электронного документа, а также по «телефону доверия» переносятся на бумажный носитель, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом, с учетом особенностей, установленных приказом председателя Счетной палаты.

11. Этапы рассмотрения обращения, от его регистрации до списания в дело, отражаются в журнале регистрации письменных обращений граждан и юридических лиц (приложение 1).

12. При регистрации письменного обращения на его первом листе проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата поступления обращения.

13. Письменные обращения проверяются на повторность. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

14. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер, при этом в журнале регистрации письменных обращений граждан и юридических лиц, журнале регистрации личного приема граждан и карточке личного приема гражданина указываются регистрационные номера предыдущих обращений и делается отметка «Повторно».

15. Зарегистрированное обращение передается сотрудником отдела председателю Счетной палаты или в случае его отсутствия заместителю председателя Счетной палаты для рассмотрения.

16. Обращение, рассмотренное председателем Счетной палаты, в тот же день направляется сотрудником отдела исполнителю.

Исполнитель изучает содержание обращения, при необходимости подготавливает проект запроса либо проект сопроводительного письма о направлении копии обращения на имя руководителя соответствующего органа или организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, либо готовит проект ответа заявителю.

17. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Счетной палаты, в течение семи дней со дня регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

18. 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, оно направляется в тот государственный орган, в компетенцию которого входит решение данных вопросов.

19. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

20. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

21. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то председатель Счетной палаты вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае гражданину направляется уведомление о прекращении с ним переписки.

22. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

23. Приложенные к обращению подлинники документов, представленные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

24. После завершения рассмотрения обращения, оформления и подписания ответа на него, обращения граждан (либо их копии), а также документы, связанные с их рассмотрением, передаются сотруднику отдела.

25. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

III. Требования к подготовке ответа

26. Ответы на обращения граждан подписывает председатель Счетной палаты, в его отсутствие – заместитель председателя Счетной палаты.

27. Ответ должен быть четким, последовательным, кратким, исчерпывающим, затрагивать все поставленные в обращении вопросы.

28. Ответы заявителям печатаются на бланке письма Счетной палаты. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

29. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, заказным письмом с уведомлением о вручении.

30. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – каждому из лиц, подписавших такое обращение.

IV. Организация работы по личному приему граждан

31. Личный прием граждан в Счетной палате осуществляет председатель Счетной палаты. Информация о порядке личного приема размещается на официальном сайте Счетной палаты в сети Интернет.

32. Запись граждан на личный прием осуществляется сотрудником отдела. Информация о произведенной записи на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу доводится до председателя Счетной палаты.

33. В случае повторного обращения сотрудник отдела осуществляет подборку имеющихся материалов по предыдущему обращению заявителя.

34. Личный прием гражданина проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

35. На личном приеме граждан присутствует сотрудник отдела. Для рассмотрения поставленных заявителями вопросов на прием могут приглашаться должностные лица Счетной палаты.

36. Сотрудник отдела ведет учет граждан, явившихся на прием, в журнале регистрации личного приема граждан по форме согласно приложению 2 к настоящему положению.

37. Содержание устного обращения гражданина, а также краткое содержание устного ответа заносятся сотрудником отдела в карточку

личного приема гражданина (приложение 3).

38. В случае, если изложенные в 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 отметка в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если изложенные в устном обращении гражданина факты требуют дополнительной проверки либо устного ответа недостаточно, ему предлагается в письменном виде изложить содержание обращения. На первом листе такого обращения сотрудником отдела делается отметка о принятии обращения с указанием даты проведения личного приема.

39. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим положением.

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

В случае если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Счетной палаты, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

41. После окончания личного приема письменные обращения (при наличии) и заполненные должным образом карточки личного приема граждан направляются в течение двух рабочих дней лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

42. Контроль за своевременным исполнением поручения председателя Счетной палаты по приему граждан осуществляет сотрудник отдела.

43. Результатом рассмотрения обращения, полученного в ходе проведения личного приема граждан, является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, либо разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

V. Срок рассмотрения обращений

44. Обращения граждан, поступившие в Счетную палату, рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации.

45. Если вопросы, поставленные в обращениях граждан, невозможно решить в установленный законом срок, исполнитель не позднее пяти дней до истечения срока исполнения направляет председателю Счетной палаты (заместителю председателя Счетной палаты), подписавшему поручение, служебную записку с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока производится не более чем на тридцать дней. Исполнитель направляет заявителю уведомление о продлении срока

рассмотрения обращения.

VI. Контроль за рассмотрением обращений

46. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляет сотрудник отдела.

47. Основаниями для снятия обращения с контроля являются письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление гражданина о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, разъяснения, данные гражданину в ходе личного приема, а также случаи, предусмотренные пунктами 18–20 настоящего положения.

Приложение 1

к положению о работе с обращениями граждан в Счетной палате Оренбургской области, утвержденному приказом председателя Счетной палаты Оренбургской области от 17.05.2016

№ 21-п

Журнал регистрации письменных обращений граждан и юридических лиц

№ п/п	Регистрационный номер, дата регистрации, тип доставки (почтовая корреспонденция, электронная почта, с сайта Счетной палаты и др.)	Ф.И.О. (наименование), адрес заявителя	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба) и его краткое содержание	Частота обращения (регистрационный номер предыдущего обращения)	Ф.И.О., подпись исполнителя	Отметка об исполнении

Приложение 2

к положению о работе с обращениями граждан в Счетной палате Оренбургской области, утвержденному приказом председателя Счетной палаты Оренбургской области

от 17.05.2016

№ 21-п

Журнал
регистрации личного приема граждан

№ п/п	Дата, время приема	Ф.И.О., адрес, телефон граж- данина, пас- портные дан- ные	Частота обраще- ния (реги- страцион- ный номер предыду- щего об- ращения)	Краткое содержа- ние обра- щения	Ф.И.О., подпись исполни- теля	Отметка о результатах рассмотре- ния (принятое решение)

Приложение 3

к положению о работе с обращениями граждан в Счетной палате Оренбургской области, утвержденному приказом председателя Счетной палаты Оренбургской области

от 17.05.2016

№ 21-п

Карточка личного приема гражданина

от «__» _____ 20__ г.

Ф.И.О. гражданина:

Место работы, должность:

Адрес гражданина:

Частота обращения (регистрационный номер предыдущего обращения):

Содержание обращения:

Резолюция

Ф.И.О. ведущего прием:

Подпись ведущего прием:

Подпись заявителя: