

УТВЕРЖДЕНО
распоряжение председателя
Контрольного органа
Сысертского городского
округа
от 05.05.2023 г. № 28 (с
изменениями от 20.01.2025 г.
№ 5)

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации рассмотрения обращений граждан
в Контрольном органе Сысертского муниципального округа

I. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Контрольном органе Сысертского муниципального округа (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) (далее – Закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 7 февраля 2011 года № 6-ФЗ «Об общих принципах организации и деятельности контрольно-счетных органов субъектов Российской Федерации и муниципальных образований», Положением о Контрольном органе Сысертского городского округа, утвержденным Решением Думы Сысертского городского округа от 07.11.2024 года № 190 (далее - Положение о Контрольном органе), Регламентом Контрольного органа Сысертского муниципального округа, Инструкцией по делопроизводству в Контрольном органе Сысертского муниципального округа.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется по вопросам, находящимся в ведении Контрольного органа Сысертского муниципального округа (далее – Контрольный орган), в соответствии с действующим законодательством в пределах полномочий Контрольного органа в сфере внешнего муниципального финансового контроля, установленных Положением о Контрольном органе.

4. Настоящее Положение распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающие в Контрольный орган на рассмотрение в устной, в письменной форме или в форме электронного документа.

5. Обращения, поступившие в Контрольный орган, подлежат

обязательному приему и рассмотрению.

6. Организацию приема граждан, ведение журнала регистрации обращений граждан (приложение № 2 к Положению), обратившихся в Контрольный орган, и заполнение карточек личного приема граждан осуществляет инспектор Контрольного органа, ответственный за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений в Контрольном органе. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Использование сведений, содержащихся в этих документах, в печати и других средствах массовой информации не допускается, передача документов или их копий должностным лицам других организаций допускается с разрешения председателя Контрольного органа.

7. Инспектор Контрольного органа, осуществляющий рассмотрение обращений в соответствии с полномочиями, установленными должностными инструкциями, несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

8. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина (далее - обращение)** – направленные в Контрольный орган или должностному лицу Контрольного органа в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) **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;

3) **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;

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

5) **электронное обращение** - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная и пр.);

6) **должностное лицо** Контрольного органа – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Контрольном органе;

7) **исполнитель** - инспектор Контрольного органа, уполномоченный председателем Контрольного органа на рассмотрение обращения для подготовки проекта ответа, либо уведомления о переадресации обращения (жалобы, заявления) в адрес гражданина;

8) **личный прием граждан** - прием граждан осуществляется председателем Контрольного органа по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

Для целей настоящего положения термины «гражданин» и «заявитель» равнозначны.

II. Информирование граждан о возможности обращения в Контрольный орган

9. Информация о контактных телефонах, почтовом адресе, местонахождении Контрольного органа размещена на официальном сайте Контрольного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, осуществляется по графику: понедельник, вторник, среда, четверг — с 8.00 до 17.00; пятница — с 8.00 до 16.00; обеденный перерыв — с 12.00 до 12.48.

11. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в адрес Контрольного органа телеграммой, факсограммой, почтовым отправлением, доставкой средствами почтовой, фельдъегерской, курьерской связи, нарочно в Контрольный орган, находящийся по адресу: 620022, г. Сысерть, ул. Ленина, д. 35.

12. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в разделе «О работе с обращениями граждан» официального сайта Контрольного органа.

III. Прием и регистрация обращений граждан

13. Обращение может поступить в Контрольный орган одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

фельдъегерской связью;

на официальную электронную почту Контрольного органа (sveta.bannickova@mail.ru);

через официальный сайт Контрольного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://ko-sysert.ru/> (далее - официальный сайт Контрольного органа);

нарочным (лично либо курьером);

на личном приеме.

14. При поступлении обращения почтовым отправлением инспектор вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов; к тексту

обращения прилагает конверт, также проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

15. Все обращения, поступившие в Контрольный орган, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы.

16. Прием письменных обращений от граждан производится инспектором. Гражданину, лично предоставившему обращение, выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества листов принятого обращения, фамилии, имени, отчества и контактного телефона инспектора Контрольного органа, принявшего обращение (приложение № 1 к Положению).

17. Все поступающие в Контрольный орган обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются инспектором, далее также подлежат обязательной регистрации и учету.

18. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

19. Регистрационный номер присваивается в соответствии с номенклатурой дел Контрольного органа, утвержденной распоряжением председателя Контрольного органа, и порядкового номера поступившего обращения.

20. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки (далее – РКК) указывается регистрационный номер первого обращения. При этом повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случаях, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по предыдущему обращению либо со времени подачи первого обращения прошло 30 дней.

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

22. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

23. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве

направленных дублированных обращений.

24. После завершения рассмотрения обращения, подготовки и направления ответа заявителю к РКК приобщается скан-копия ответа заявителю с приложениями (при наличии приложений), содержащий номер и дату ответа на обращение.

IV. Рассмотрение обращений граждан и подготовка ответа

25. Исполнитель:

1) изучает обращение, прилагаемые к нему документы и иные материалы;

2) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

3) в случае необходимости запрашивает в установленном законодательством порядке дополнительные документы и материалы в других органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

6) готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

26. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Контрольного органа, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его 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.

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

28. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

29. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями исполнителя. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов

30. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный, или в форме электронного документа, или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать какие меры приняты по результатам рассмотрения обращения.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

31. Ответы на обращения граждан, письма в иные органы власти, организации или должностным лицам печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с инструкцией по делопроизводству Контрольного органа. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер служебного телефона.

32. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах (первый – для направления гражданину, (второй с резолюциями) – для хранения в деле).

33. В ответе на обращение делается ссылка на корреспондентов, в чей адрес было направлено обращение. Например, «Ваше обращение, направленное в Думу Сысертского муниципального округа рассмотрены в Контрольном органе».

34. Ответы на обращения подписывает председатель Контрольного органа.

35. Формирование пакета документов для подписи, регистрации и отправки ответа на обращение осуществляет инспектор Контрольного органа.

36. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется первому из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения. В тексте ответа указывается, что ответ дается на коллективное письмо.

37. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Контрольный орган в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Контрольный орган в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Контрольный орган 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 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Контрольного органа в разделе «Обращение граждан».

38. Обзор обращений граждан формируется ежеквартально, и размещается на официальном сайте Контрольного органа.

V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

39. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с его компетенцией.

40. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

41. В случае направления в адрес Контрольного органа или должностного лица Контрольного органа письменного обращения, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Контрольного органа, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

42. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

43. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

44. 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 Контрольного органа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые

обращения направлялись в Контрольный орган. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

45. В случае поступления в Контрольный орган письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Контрольного органа, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Контрольного органа, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

46. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

47. Письменное обращение, поступившее в Контрольный орган, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

48. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы местного самоуправления или в адрес должностных лиц председатель Контрольного органа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

49. Контроль за соблюдением порядка работы и сроков рассмотрения обращений граждан в Контрольном органе осуществляется инспектором, а именно:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- напоминание исполнителю о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;
- снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

50. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется исполнителем, а именно:

- сбор и обработка информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовка оперативных запросов, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы местного самоуправления и иным должностным лицам;
- подготовка проекта ответа, контроль качественного содержания и сроков рассмотрения обращения.

51. Обращения граждан, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения

поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам.

Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения с контроля не снимаются, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

52. Персональная ответственность за рассмотрение обращений граждан в установленные сроки, полноту ответов, качественное содержание возлагается на исполнителя.

53. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного настоящим Положением, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

VIII. Порядок прекращения переписки

54. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу в соответствии с Законом 59-ФЗ.

55. Решение о прекращении переписки принимается исполнителем и подписывается председателем Контрольного органа.

56. Исполнитель подготавливает письмо в адрес гражданина, направившего письменное обращение, с уведомлением о принятии решения о прекращении с ним переписки по данному вопросу, в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения.

57. При поступлении письменных обращений от гражданина по вопросу, переписка по которому ранее была прекращена, в адрес гражданина направляется ответ со ссылкой на номер исходящего письма, в соответствии с которым прекращена переписка.

IX. Проведение личного приема граждан

58. Личный прием граждан в Контрольном органе осуществляется председателем Контрольного органа. Личный прием граждан в Контрольном органе осуществляется каждый третий понедельник месяца с 15.00 часов до 17.00 часов.

59. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

60. Запись на личный прием граждан производится инспектором ежедневно в рабочие часы.

61. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое устное обращение либо представляет письменное обращение.

62. Содержание устного обращения заносится инспектором в карточку

личного приема гражданина (приложение № 4 к Положению). 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

63. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

64. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 20 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 20 минут, то председатель Контрольного органа предлагает заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном настоящим Положением порядке.

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

66. По окончании приема карточка личного приема граждан подписывается председателем Контрольного органа, и передается на хранение инспектору с целью последующего обобщения и использования в работе.

67. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного опьянения на прием не допускаются.

XI. Порядок завершения работы с обращением, формирование и хранение дел по обращениям граждан

68. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в отделе.

Документы подшиваются в следующем порядке сверху вниз:

- РКК;
- поручения председателя Контрольного органа;
- письменное обращение гражданина, приложения к нему (если они имеются), конверт;
- акты, справки, материалы проверки по обращению (если она проводилась) в хронологическом порядке;
- служебная записка о продлении срока рассмотрения письменного обращения (в случае продления срока исполнения);
- уведомление гражданину о продлении срока исполнения (в случае продления срока исполнения);
- копия ответа гражданину, если ответ направлен почтовым способом;
- оригинал ответа гражданину, если ответ направлен электронной почтой;
- экземпляр ответа в адрес гражданина с визами исполнителя (соисполнителей) (при наличии).

69. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Контрольного органа. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером.

70. При формировании дел проверяется правильность их оформления, их полнота (комплектность).'

71. Запрещается подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан.

72. Ответственность за сохранность сформированных дел по обращениям граждан возлагается на инспектора.

73. Обращения граждан хранятся в архиве Контрольного органа в течение 5 лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, подлежат уничтожению или передаче их на постоянное хранение.

Приложение № 1
к Положению об организации
рассмотрения обращений
граждан в Контрольный орган
Сысертского муниципального
округа

форма

Контрольный орган Сысертского муниципального округа

**РАСПИСКА О ПРИЕМЕ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ ОТ
ГРАЖДАНИНА**

Получено письменное обращение от гражданина

(фамилия, имя, отчество)

на _____ листах.

дата приема «__» _____ 20__ г.

Телефон для справок _____

Обращение принял: _____
(должность, фамилия, отчество, подпись)

Приложение № 3
к Положению об организации
рассмотрения обращений
граждан в Контрольный орган
Сысертского муниципального
округа

Форма
учетно-контрольной карточки на письменное обращение

Контрольный орган Сысертского муниципального округа	
Входящий номер	Первичное (повторное, многократное)
Дата регистрации	
Фамилия, имя, отчество заявителя	
Социальное положение	
Адрес гражданина	
Организация, направившая обращение	
Краткое содержание	
<hr/> (подпись председателя)	
Исполнитель	
Срок исполнения	
Дополнительный контроль до _____ В дело _____	

Приложение № 4
к Положению об организации
рассмотрения обращений
граждан в Контрольный орган
Сысертского муниципального
округа

Контрольный орган Сысертского муниципального округа

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

1. Рег. номер _____

2. Дата _____

3. Фамилия, Имя, Отчество гражданина:

4. Адрес места жительства, контактный телефон:

5. Социальное положение гражданина: _____

6. Кратность обращения: _____

7. Краткое содержание вопроса:

8. Должностное лицо _____

(должность, фамилия, имя, отчество)

9. Результаты рассмотрения (с согласия гражданина дан устный ответ в ходе личного приема, принято письменное обращение, приняты иные решения):

10. Срок исполнения: _____

С устным разъяснением согласен(на) _____

(подпись)

_____ (дата)