**Порядок**

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

(утвержден приказом Контрольно-счетной палаты Тверской области

от 12.11.2014 № 56)

Раздел I

Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, поступившими в Контрольно-счетную палату Тверской области (далее – Порядок), разработан в целях реализации полномочий Контрольно-счетной палаты Тверской области (далее – КСП) в рамках выполнения полномочий по внешнему государственному финансовому контролю, определенных Федеральным законом от 07.02.2011 № 6-ФЗ «Об общих принципах организации деятельности контрольно-счетных органов субъектов Российской Федерации и муниципальных образований» и законом Тверской области от 29.09.2011 № 51-ЗО «О Контрольно-счетной палате Тверской области».

2. Организация работы с письменными обращениями в КСП осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законами Тверской области от 26.07.2010 № 68-ЗО «О предоставлении информации о деятельности государственных органов Тверской области», от 13.04.2009 № 27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», а также настоящим Порядком.

3. Работа, связанная с учетом и организацией рассмотрения по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступающим в КСП, осуществляется должностными лицами КСП в соответствии с поручением председателя КСП.

4. Информация о почтовом адресе, номерах телефонов, электронном адресе, официальном сайте КСП размещается в информационных системах общего пользования, на официальном сайте КСП и на информационном стенде КСП.

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

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

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

6. Гражданин с учетом режима работы КСП с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе его рассмотрения при личном обращении, по телефону, электронной почте.

7. Обращения в КСП могут поступать в письменной форме лично от гражданина, по почте, по электронной почте, через Интернет-приемную на официальном сайте КСП, через систему межведомственного электронного документооборота из иных органов государственной власти Российской Федерации и Тверской области, в ходе личного приема граждан должностными лицами.

8. Поступившие обращения не рассматриваются по существу, если:

а) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) от заявителя поступило обращение с просьбой о прекращении рассмотрения обращения;

в) в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в КСП;

г) обращение, в котором обжалуется судебное решение;

д) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

е) текст письменного обращения не поддается прочтению;

ж) ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Раздел II

Порядок работы с обращениями

9. Все поступающие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в КСП.

10. Регистрация, учет обращений, подготовка и направление ответов на обращения, формирование архивных дел по материалам, связанным с обращениями граждан в КСП, ведется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСП.

11. При поступлении обращений, содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию других государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области или должностных лиц, данные обращения не позднее семи дней со дня их регистрации направляются в эти органы или должностным лицам, с уведомлением об этом граждан, юридических лиц, направивших обращения, о переадресации обращений.

12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области или должностных лиц, копия обращения в течении семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

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

15. При направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Тверской области или должностным лицам в случае необходимости могут быть запрошены в указанных органах и у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

16. Должностные лица, являющиеся исполнителями, ответственными за рассмотрение обращения, представляют председателю КСП проект соответствующего документа по результатам рассмотрения обращения с приложением копий необходимых документов.

17. Документы по результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц подлежат подписанию председателем КСП.

18. Сроки подготовки ответственными исполнителями проектов документов по результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц не должны превышать сроки, установленные в резолюции председателя КСП.

В случае отсутствия резолюции председателя КСП по срокам исполнения на обращении, срок исполнения составляет:

- 5 календарных дней для категории обращений, указанных в пунктах 11–14 настоящего Положения;

- 25 календарных дней для остальных категорий обращений.

19. Общий срок рассмотрения обращения (подготовка ответа на обращение и его направление) составляет 30 дней со дня его регистрации, за исключением случаев, определенных пунктами 11–14 настоящего Положения.

20. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен по решению председателя КСП на основании служебной записки ответственного исполнителя, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина, юридического лица, направившего обращение.

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

21. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители, осуществляющие подготовку ответа на обращения граждан.

22. Ответ на обращение или отказ в рассмотрении обращения, поступившего в КСП в форме электронного документа, уведомление о ходе рассмотрения обращения направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Раздел III

Работа с отдельными видами обращений

23. Повторными считаются обращения, поступившие от одного лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения данного обращения, либо гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

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

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

24. Если в поступившем обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующие компетентные органы для рассмотрения по существу.

25. Представленные с обращением подлинники документов, материалы, а также вещи, иные материальные ценности, приложенные к обращению, полежат возвращению лицу, направившему обращение, вместе с ответом на обращение.

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

Раздел IV

Требования к оформлению результатов рассмотрения обращений

26. К оформлению ответа на обращение предъявляются следующие требования:

а) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении, со ссылкой на законодательство (с указанием реквизитов правовых актов);

б) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;

в) в случае, если вопрос, изложенный в обращении, не может быть решен положительно, указывают причины, по которым принимается такое решение;

г) ответ оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСП;

д) в случае, если на обращение лица дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок подготовки окончательного ответа;

е) на коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если не определено лицо, на чье имя необходимо направить ответ;

ж) на коллективное обращение работников организаций и других коллективов граждан ответ направляется их руководителю (за исключением случаев обжалования действий руководителя) с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обратившимся работникам.

27. Работа с обращением считается завершенной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, лицу, направившему обращение, дан ответ в письменной форме.

Раздел V

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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

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

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

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