

**Административный регламент
рассмотрения обращений граждан, поступивших в
контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан, поступивших в контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного (далее Регламент) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного.

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Законом Московской области от 05.10.2006 года № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»; распоряжением Губернатора Московской области от 02.09.2014 года № 284-РГ «Об основных мероприятиях по развитию межведомственной системы электронного документооборота Московской области».

1.3. Данный Регламент регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленное в контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного, письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного;

- **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 контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного;

- **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 контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного;

- **МСЭД** - межведомственная система электронного документооборота - система автоматизации делопроизводства и документооборота, включающая системное и прикладное программное обеспечение;

- **персональные данные** - информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации, физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, и другая информация;

- **регистрационная карточка МСЭД** - регистрационная карточка документа - экранная форма, в полях которой содержится вся информация по документу: атрибуты документа (метаданные), содержательная часть документа, данные о движении и исполнении документа;

- **электронный документ** - информация в электронной форме, подписанная электронной подписью.

1.5. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного осуществляет Председатель контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного в установленные для этих целей соответствующие приемные дни, или иные лица в соответствии с распоряжением Председателя контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного.

1.6. При поступлении сообщений...

орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.7. В письменном обращении, гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления - контрольно-ревизионная комиссия города Долгопрудного, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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 приведенных в обращении доводов, к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

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

1.7.2. 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 течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Кроме того, обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном либо устном обращении гражданина содержится вопрос, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, по которому ему многократно давались ответы по существу;

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

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

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

Во всех случаях отказа от рассмотрения обращения по существу (за исключением случая, когда в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ) об этом письменно сообщается обратившемуся гражданину.

1.8. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно. В случае поступления обращения по МСЭД в регистрационной карточке МСЭД указывается фамилия и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного с критикой деятельности палаты в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

1.11. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан включает в себя ведение журналов учета обращений граждан в контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного (Приложение №1) и...

устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на уполномоченное должностное лицо.

1.12. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Порядок регистрации обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также письменные обращения, полученные в ходе личного приема граждан, регистрируются в журнале учета обращений граждан в контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного (Приложение 1). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются. Конверты вместе с письменными обращениями сохраняются для возможной установки адреса отправителя или для определения времени отправления и получения обращения.

В случае отсутствия в конверте письменного обращения ответственным за ведение делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан составляется справка: «Письма в адрес контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного нет», ставится подпись и прилагается к поступившим документам; составляется акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлениями, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма.

2.2. Регистрационный номер письменного обращения указывается в правом верхнем углу обращения и представляет собой порядковый номер с начала текущего года с добавлением других обозначений, обеспечивающих поиск, сохранность, систематизацию и анализ.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такое обращение передается ответственному за ведение делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан для хранения в сформированном деле.

2.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5. Если Председателем контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного, дано поручение другому должностному лицу, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

2.6. По результатам проверки в ответе должен содержаться объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, злоупотребления должностным положением отдельных лиц, то в ответе необходимо указывать, какие конкретно предлагается принять меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности государственных органов и учреждений.

2.7. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

3. Порядок прохождения письменных и устных обращений граждан

3.1. Все письменные обращения граждан (в том числе и полученные во время личного приема), поступившие в контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного, после регистрации передаются Председателю контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного, который определяет исполнителей и сроки рассмотрения обращения.

3.2. Сроки рассмотрения и разрешения обращений граждан исчисляются с момента первичной регистрации независимо от того, когда они были переданы для исполнения конкретному исполнителю.

Председатель контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного должен передавать их исполнителям без задержки в этот же день. Время рассмотрения Председателем и подписи ответов входит в срок исполнения.

Исполнители обязаны приступить к выполнению резолюции с момента получения обращения.

3.3. Письменное обращение, поступившее в контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.4. В исключительных случаях сроки разрешения обращений граждан, направленных Председателем контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного для рассмотрения другим исполнителем, могут быть продлены Председателем контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного, если необходима дополнительная проверка фактов, изложенных в обращении, или удовлетворение просьбы связано с материальными затратами и по другим обстоятельствам, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.5. Причины несвоевременного рассмотрения обращений граждан и окончательный срок разрешения во всех случаях письменно сообщаются заявителям.

3.6. Поступившие в контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного обращения граждан с вопросами, разрешение которых не входит в ее компетенцию, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган с обязательным извещением об этом заявителей.

3.7. Запрещается направлять обращения граждан для разрешения должностным лицам, действия которых обжалуются.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан проводится Председателем контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного в соответствии с графиком, утвержденным Председателем.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением Председателя контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного.

4.3. Прием граждан проводится без предварительной записи в порядке очередности.

4.4. Председатель контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного для правового сопровождения и обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению других сотрудников.

4.5. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Содержание устного обращения заносится в 1 приема граждан в контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного (Приложение 2). 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 журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема, результатом которого может явиться:

- ответ по поставленным в обращении вопросам, получение гражданином, присутствующим на личном приеме, исчерпывающих ответов на все поставленные в его устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для разрешения указанных вопросов;

- удовлетворение просьбы, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- разъяснение гражданину, присутствующему на личном приеме, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленному в устном обращении;

- отказ в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;

- принятие письменного заявления, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема; заявления, принятые в процессе приема, рассматриваются в соответствии с правилами, установленными в пункте 3.3.

4.9. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.3. Основаниями для постановки обращений на контроль являются:

- резолюция Председателя контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного на письменных обращениях граждан, адресованных в контрольно-ревизионную комиссию города Долгопрудного;
- требование доложить об исполнении поручения;
- содержание в письмах и заявлениях просьбы дать ответ.

5.4. Контроль за сроками исполнения возлагается на ответственного за ведение делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан, который в журнале регистрации обращений проставляет знак контроля «К».

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются и ставятся на дополнительный контроль.

5.6. Вопросы, затронутые в обращениях граждан, считаются разрешенными, если просьба гражданина удовлетворена или обоснованно и законно отклонена.

5.7. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению вопросов.

Если в течение месяца не могут быть решены вопросы, поставленные в письме, то исполнитель дает промежуточный ответ с указанием причины задержки и сроке окончательного ответа, и письмо ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

6. Формирование дела письменных обращений граждан

6.1. Делопроизводство по письменному обращению считается законченным только после уведомления заявителя о результатах рассмотрения его обращения и принятия Председателем контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного, решения о направлении данного обращения «в дело».

6.2. Делопроизводство по устному обращению считается законченным, если ответ на обращение гражданина дан устно в ходе личного приема граждан в контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного. В том случае, если на устное обращение гражданина дается письменный ответ, делопроизводство считается законченным после уведомления заявителя о результатах рассмотрения его устного обращения и принятия Председателем контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного решения о направлении данного обращения «в дело».

6.3. Письменные обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами должны быть оформлены в дело.

В ответах контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного на письменные обращения граждан указываются фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, исполнившего документ, при этом ответ подписывается Председателем контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного, а в его отсутствие заместителем председателя или иным уполномоченным лицом.

В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе указывается, что сведения подтверждаются, и приводятся ссылки на документы, подтверждающие достоверность сведений.

- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством.

6.4. В случае необходимости материалы дела могут выдаваться для служебного пользования.

Документ может быть изъят из дела, но вместо него в дело подшивается расписка, в которой указывается какой документ, когда и кем изъят. Контроль за возвращением документа в дело возлагается на ответственного за ведение делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан.

6.5. По истечении 5-ти летнего хранения дело подлежит отбору на уничтожение.

7. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

7.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по соблюдению настоящего Регламента и принятием решений осуществляется Председателем контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного.

7.2. Должностные лица контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного 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, соблюдение сроков рассмотрения обращения, за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, компетентность подписываемого ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут указанные в резолюции исполнители.

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

7.4 При уходе в отпуск или увольнении исполнитель обязан передать имеющиеся у него письменные обращения председателю КРК.

7.5 Сведения, содержащиеся в обращениях, а так же персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) решений, принимаемых при рассмотрении обращений граждан

8.1. Решения, принятые в рамках рассмотрения обращений граждан, а также действие (бездействие) должностных лиц, повлекшие нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы заявителями в досудебном порядке и в судебном порядке.

8.2. Граждане вправе обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу Председателю контрольно-ревизионной комиссии города Долгопрудного.

8.3. Работа с жалобой осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

8.4. Дополнительно в жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

8.5. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов.

8.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

8.7. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, оформляется и направляется гражданину в соответствии с настоящим Регламентом.

**9. Сведения о местонахождении, почтовом адресе контрольно-ревизионной комиссии
города Долгопрудного**

Контрольно-ревизионная комиссия города Долгопрудного

располагается по адресу:

141700, Московская область, г. Долгопрудный, проспект Пацаева, д. 7, кор. 1,
офис 7.

Почтовый адрес:

141700, Московская область, г. Долгопрудный, проспект Пацаева, д. 7, кор. 1,
офис 7.

Справки по письмам граждан: 8 (495) 408-12-07, 8 (495) 576-45-35.

Официальный электронный адрес: krk_dolgoprudny@mail.ru

**ЖУРНАЛ
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
КОНТРОЛЬНО-РЕВИЗИОННУЮ КОМИССИЮ
ГОРОДА ДОЛГОПРУДНОГО**

начат «__» _____ 20__ г.

окончен «__» _____ 20__ г.

на _____ листах

№	Дата поступления	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба) и его краткое содержание	Кому передано для исполнения (подпись исполнителя)	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7

**ЖУРНАЛ
УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН В
КОНТРОЛЬНО-РЕВИЗИОННОЙ КОМИССИИ ГОРОДА ДОЛГОПРУДНОГО**

начат «__» _____ 20__ г.

окончен «__» _____ 20__ г.

на _____ листах

№	Дата приема	ФИО гражданина	Адрес гражданина	Вид устного обращения (заявление, предложение, жалоба) и его краткое содержание	Ответ дан устно, передано для исполнения (подпись исполнителя)	Подпись гражданина	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8