



**КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНАЯ ПАЛАТА
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОРОССИЙСК
ПРИКАЗ**

от 15 мая 2024 года

1-п

г. Новороссийск

О порядке рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате муниципального образования город Новороссийск

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»

приказываю:

1. Утвердить прилагаемые:
 - 1.1. Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате муниципального образования город Новороссийск.
 - 1.2. График личного приема граждан Российской Федерации должностными лицами Контрольно-счетной палаты муниципального образования город Новороссийск (далее - график личного приема).
 - 1.3. Форму карточки личного приема должностными лицами Контрольно-счетной палаты муниципального образования город Новороссийск.
2. Установить, что пп. «г» п. 2.1.1, абзац первый п. 2.1.9 подраздела 2.1, п. 2.4.13 подраздела 2.4, абзац второй п. 2.6.6 подраздела 2.6 раздела 2 Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате муниципального образования город Новороссийск, утвержденной настоящим приказом, вступают в силу с 01 января 2025 года.
3. Должностным лицам Контрольно-счетной палаты муниципального образования город Новороссийск в соответствии с утвержденным графиком личного приема обеспечить ведение приема граждан Российской Федерации.
4. Направить настоящий приказ в отдел информационной политики и средств массовой информации администрации муниципального образования город Новороссийск для его опубликования в бюллетене муниципального образования город Новороссийск «Вестник муниципального образования город

Новороссийск», в официальном сетевом издании и на странице Контрольно-счетной палаты официального сайта администрации и городской Думы муниципального образования город Новороссийск (<https://admnvrsk.ru/gorozhanam/kontrolno-schetnaya-palata/>).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Контрольно-счетной палаты
муниципального образования город Новороссийск (подпись) К.С. Пивень

Утверждена
приказом председателя
Контрольно-счетной палаты
муниципального образования
город Новороссийск
от 15.05.2024 г. № 1-п

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОРОССИЙСК

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетной палате муниципального образования город Новороссийск (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с устными обращениями и обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), поступившими в адрес Контрольно-счетной палаты муниципального образования город Новороссийск (далее соответственно - обращения, КСП).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с обращениями граждан в письменной форме или в форме электронного документа

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа

2.1.1. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа может быть направлено соответственно:

- а) почтовым отправлением по адресу: 353900, город Новороссийск, улица Советов, 18, кабинет 64;
- б) передано лично в КСП непосредственно гражданином, его представителем;
- в) принято в ходе личных приемов должностными лицами КСП;

г) в форме электронного документа с использованием Единого портала;
д) направлены на официальный адрес электронной почты КСП: ksp-mo-nov@mail.ru.

2.1.2. Обращения в письменной форме (письменные обращения), поступающие для КСП, в том числе из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в управление делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск по почте и фельдьегерской связью, передаются под роспись уполномоченному работнику КСП в день поступления.

2.1.3. Уполномоченный работник КСП, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации муниципального образования город Новороссийск.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение в адрес КСП или на имя руководства КСП (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания

соответствующего акта формируется из должностных лиц КСП в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в качестве обращений граждан, а подлежат регистрации в качестве входящей корреспонденции в общем порядке.

2.1.7. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке уполномоченным работником КСП, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя руководства КСП, доставленные в адрес места нахождения КСП лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются уполномоченным работником КСП. На копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в КСП с указанием даты поступления, количества листов обращения.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа с использованием Единого портала применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

В случае направления обращения на официальный адрес электронной почты КСП в день обработки входящей корреспонденции обращение регистрируется уполномоченным работником КСП в порядке, установленном подразделом 2.2 раздела 2 настоящей Инструкции.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения граждан в письменной форме, поступающие в КСП, а также обращения граждан, поступающие из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, обращения в форме электронных документов регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.2. Регистрация обращений осуществляется в журнале регистрации обращений граждан с порядковой нумерацией в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и

обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.3. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.4. В журнал регистрации обращений вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военный служащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.2.5. При регистрации коллективных обращений в журнал регистрации обращений вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". В журнале регистрации обращений в поле "Тип автора" ставится отметка "коллективное". В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили ("коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома №...").

2.2.6. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в журнал регистрации обращений в графе "Ф.И.О." указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

2.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал регистрации обращений вносится запись "без фамилии".

2.2.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в КСП по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в КСП.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления председатель КСП (лицо его замещающее) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.6. В случае если КСП запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения председателю КСП (лицу его замещающему), давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения,

подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление поступивших в письменной форме или в форме электронного документа обращений на рассмотрение

2.4.1. Уполномоченный работник КСП, осуществляя работу с обращениями в письменной форме или в форме электронного документа, в день регистрации обращения вносит предложения:

о предоставлении обращения для резолюции председателю КСП (лицу его замещающему). При рассмотрении обращения председатель КСП (лицо его замещающее) определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в КСП информации о результатах его рассмотрения;

о перенаправлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации муниципального образования город Новороссийск, орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью председателя КСП;

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.5. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в КСП и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю с уведомлением заявителя о

переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Уведомления о переадресации обращений подписываются председателем КСП или лицом, его замещающим.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, 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 соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица органа исполнительной власти или органа местного самоуправления, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю органа исполнительной власти или органа местного самоуправления для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.9. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления муниципального образования город Новороссийск, а также руководителей указанных органов обращение направляется в соответствующий орган исполнительной власти Краснодарского края, структурное подразделение администрации Краснодарского края, уполномоченные в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных государственных полномочий Краснодарского края, а также контроля (надзора) за деятельностью органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления в рамках статьи 77 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и органы государственного контроля (надзора). В случае если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, копия обращения направляется в управление по взаимодействию с органами местного

самоуправления департамента внутренней политики администрации Краснодарского края для необходимых разъяснений.

2.4.10. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.11. Обращение с подписанными поручениями по его рассмотрению передается исполнителю для исполнения.

2.4.12. Уведомления авторам обращений в письменной форме отправляются исполнителем почтовым отправлением с уведомлением о вручении, или на электронный адрес заявителя (если заявитель в обращении указал о необходимости направления ответа на электронный адрес) с официального адреса электронной почты КСП.

2.4.13. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала, направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Поручение председателя КСП или лица, его замещающего, о рассмотрении обращения должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись председателя КСП.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность; обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению

доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами КСП рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем. В ответе (уведомлении о переадресации по компетенции) заявителю обращения также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан в КСП, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в КСП обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на странице Контрольно-счетной палаты официального сайта администрации и городской Думы муниципального образования город Новороссийск, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. 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 или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее

направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью председателя КСП или лица, его замещающего.

2.5.11. При поступлении в КСП очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, заявителю направляется ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в КСП обращения, текст которого 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 течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в КСП просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, уполномоченный работник КСП информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на обращения граждан

2.6.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в КСП в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в КСП в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее с использованием Единого портала, направляется в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности).

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, 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 разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на странице Контрольно-счетной палаты официального сайта администрации и городской Думы муниципального образования город Новороссийск в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются председателем КСП или лицом, его замещающим.

2.6.10. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа.

2.6.11. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему

решения председатель КСП или лицо, его замещающее, списывает материалы "в дело". В противном случае председатель КСП или лицо, его замещающее, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения о рассмотрении обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

2.6.12. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.13. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти уполномоченным работником КСП, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: "поддержано", в том числе "меры приняты", "не поддержано", "разъяснено";

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения "разъяснено");

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.14. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов уполномоченным работником КСП принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанным работником выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.15. Решение о сроках устранения нарушений принимается председателем КСП или лицом, его замещающим, по предложению уполномоченного работника КСП, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан

3.1.1. Прием граждан в КСП осуществляется председателем КСП, а в случае его временного отсутствия - заместителем председателя КСП по адресу: г. Новороссийск, ул. Советов, д. 18 в соответствии с графиком личного приема граждан Российской Федерации должностными лицами Контрольно-счетной палаты муниципального образования город Новороссийск.

Информация о месте приема граждан в КСП, об установленных днях и часах приема размещается на странице Контрольно-счетной палаты официального сайта администрации и городской Думы муниципального образования город Новороссийск (<https://admnvrsk.ru/gorozhanam/kontrolno-schetnaya-palata/>).

3.1.2. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещении обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями и бумагой.

3.1.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.5. При приеме гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (далее - карточка приема).

В карточку приема вносятся:

- дата регистрации (приема);
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

признак обращения (первичное, повторное);
содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.7. Должностное лицо КСП, ведущее прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции КСП, в том числе дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, должностным лицом КСП, ведущим прием, дается информация о соответствующем органе исполнительной власти или местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.8. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение в адрес руководителей КСП, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.9. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в КСП возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в КСП, а также должностного лица КСП, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2.10. По окончании личного приема должностное лицо КСП, ведущее прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

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

3.2.12. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения в связи с обращением.

3.2.13. Поручения и (или) рекомендации должностного лица КСП, ведущего прием, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку приема.

3.2.14. Карточки приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале "Личный прием" в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.15. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка приема с резолюцией "разъяснено в ходе приема" списывается в дело.

3.2.16. Зарегистрированные карточки приема, содержащие поручения для исполнителя по обращению, на следующий день после регистрации направляются на исполнение.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в КСП в течение пяти лет со дня регистрации.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В КСП контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан осуществляется председателем КСП или лицом, его замещающим.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

4.3. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на "особый контроль".

4.4. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль.

4.5. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

4.6. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на «особый контроль» в КСП, подлежат представлению исполнителями по обращению на подпись не позднее, чем за 15 дней до окончания срока исполнения.

4.7. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа возвращается исполнителю с соответствующей резолюцией председателя КСП или лица, его замещающего, для принятия мер к устранению нарушений в течение 7 дней со дня возвращения проекта ответа.

4.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за

рассмотрение обращений, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица КСП осуществляют информирование заявителей о графике работы КСП; о справочных телефонах и почтовых адресах КСП; об адресе страницы Контрольно-счетной палаты официального сайта администрации и городской Думы муниципального образования город Новороссийск, адресе электронной почты КСП; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и ясность ее изложения.

5.2. Местонахождение КСП:

почтовый адрес: 353900, город Новороссийск, улица Советов, 18, каб. 64.

Телефон КСП, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы КСП: +7 (8617) 64- 68- 97.

Телефон председателя КСП: +7 (8617) 64- 65- 16.

Адрес электронной почты КСП: *ksp-mo-nov@mail.ru*

Страница Контрольно-счетной палаты официального сайта администрации и городской Думы муниципального образования город Новороссийск: (<https://admnvrsk.ru/gorozhanam/kontrolno-schetnaya-palata/>).

5.3. Информирование граждан в КСП осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в КСП;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на странице Контрольно-счетной палаты официального сайта администрации и городской Думы муниципального образования город Новороссийск (<https://admnvrsk.ru/gorozhanam/kontrolno-schetnaya-palata/>).

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица КСП подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок

должностное лицо КСП называет наименование органа, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в месте нахождения КСП размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты КСП; графики приема граждан должностными лицами КСП и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

Председатель Контрольно-счетной палаты
муниципального образования город Новороссийск (подпись) К.С. Пивень

Приложение 1
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в Контрольно-счетной
палате муниципального образования
город Новороссийск

Форма

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

« ____ » _____ 20__ г. в Контрольно-счетную палату муниципального образования город Новороссийск поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

(муниципальное образование, населенный пункт и т.д.)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Председатель Контрольно-счетной палаты
муниципального образования город Новороссийск (подпись) К.С. Пивень

Приложение 2
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в Контрольно-счетной
палате муниципального образования
город Новороссийск

Форма

АКТ № _____

**о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

« ____ » _____ 20__ г. в Контрольно-счетную палату муниципального
образования город Новороссийск поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____ от гражданина

_____.

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

_____.

(муниципальное образование, населенный пункт и т.д.)

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача
документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а
именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Председатель Контрольно-счетной палаты

муниципального образования город Новороссийск (подпись)

К.С. Пивень

Приложение 3
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в Контрольно-счетной
палате муниципального образования
город Новороссийск

Форма

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«___» _____ 20__ г. в Контрольно-счетную палату муниципального образования город Новороссийск поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

(муниципальное образование, населенный пункт и т.д.)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Председатель Контрольно-счетной палаты
муниципального образования город Новороссийск (подпись) К.С. Пивень

Приложение 4
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в Контрольно-счетной
палате муниципального образования
город Новороссийск

Форма

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

« ____ » _____ 20__ г. в Контрольно-счетную палату муниципального образования город Новороссийск поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

(муниципальное образование, населенный пункт и т.д.)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и (или) вещи (нужное подчеркнуть), а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное подчеркнуть) возвращены (нужное заполнить):

_____;

(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в

_____;

(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	инициалы, фамилия

Председатель Контрольно-счетной палаты
муниципального образования город Новороссийск (подпись) К.С. Пивень

Приложение 5
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в Контрольно-счетной
палате муниципального образования
город Новороссийск

Форма

УТВЕРЖДАЮ:

председатель

Контрольно-счетной палаты
муниципального образования
город Новороссийск

«__» _____ 20__ г.

РЕШЕНИЕ

о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» разрешаю прекратить переписку с

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

по вопросу _____ в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

- 1) _____,
(дата, номер)
- 2) _____,
(дата, номер)
- 3) _____,
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

Председатель Контрольно-счетной палаты
муниципального образования город Новороссийск (подпись) К.С. Пивень

Утвержден
приказом председателя
Контрольно-счетной палаты
муниципального образования
город Новороссийск
от 15.05.2024 г. № 1-п

**ГРАФИК
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЫ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОРОССИЙСК**

Личный прием граждан Российской Федерации в Контрольно-счетной палате муниципального образования город Новороссийск ведет:

Фамилия, имя, отчество	Занимаемая должность	Дни и время приема	Место приема, контактный телефон
Пивень Константин Сергеевич	Председатель Контрольно-счетной палаты	первый понедельник каждого месяца с 16.00 до 17.00	г. Новороссийск, ул. Советов, 18, каб. 64, +7(8617) 64-65-16

В период временного отсутствия председателя Контрольно-счетной палаты его обязанности, в том числе по личному приему граждан исполняет:

Конарева Яна Байрамовна	заместитель председателя Контрольно-счетной палаты	первый понедельник каждого месяца с 16.00 до 17.00	г. Новороссийск, ул. Советов, 18, каб. 33, +7(8617) 64-65-16
-------------------------	----------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

Председатель Контрольно-счетной палаты
муниципального образования город Новороссийск (подпись) К.С. Пивень

Утверждена
приказом председателя
Контрольно-счетной палаты
муниципального образования
город Новороссийск
от 15.05.2024 г. № 1-п

Форма

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Дата личного приема _____

Фамилия, имя отчество (при наличии) заявителя _____

Адрес места жительства и (или) адрес электронной почты _____

Телефон (при наличии) _____

Вид обращения: заявление, предложение, жалоба

Содержание вопроса _____

Шифр тематики обращения _____

Признак обращения: первичное, повторное;

Результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении:

разъяснено в ходе приема

принято письменное обращение

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____) (Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения _____

Председатель Контрольно-счетной палаты
муниципального образования город Новороссийск (подпись) К.С. Пивень