



ПРЕДСЕДАТЕЛЬ
КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОГО ОРГАНА
ВОЛОКОЛАМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 02.11.2020

№ 68-20

г. Волоколамск

**Об утверждении Административного регламента
рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетном органе
Волоколамского городского округа Московской области**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», распоряжения Губернатора Московской области от 02.09.2014 № 284-РГ «Об основных мероприятиях по развитию межведомственной системы электронного документооборота Московской области»:

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетном органе Волоколамского городского округа Московской области (прилагается).
2. Разместить данный регламент на сайте администрации Волоколамского городского округа на странице Контрольно-счетного органа Волоколамского городского округа.

3. Признать утратившим силу распоряжение Председателя Контрольно-счетного Волоколамского муниципального района Московской области от 28.12.2018 № 64-18 «Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетный орган Волоколамского муниципального района Московской области.

Председатель
Контрольно-счетного органа
Волоколамского городского округа
Московской области

Л.Н. Зубарева

УТВЕРЖДЕН
Распоряжением председателя
Контрольно-счетного органа
Волоколамского городского округа
Московской области
от 02 ноября 2020 года № 68-20

**Административный регламент
рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетном органе
Волоколамского городского округа Московской области**

I. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетном органе Московской области (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям в Контрольно-счетном органе Волоколамского городского округа Московской области (далее – КСО Волоколамского городского округа).

2. Рассмотрение обращений в КСО Волоколамского городского округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Волоколамского городского округа, Законом Московской области № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан», распоряжением Губернатора Московской области от 02.09.2014 № 284-РГ «Об основных мероприятиях по развитию межведомственной системы электронного документооборота Московской области».

3. В КСО Волоколамского городского округа рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении КСО Волоколамского городского округа в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным законодательством и законодательством Московской области.

4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений граждан, обращений, поступивших в форме электронного документа и устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан.

**II. Требования к порядку исполнения государственной функции по
рассмотрению обращений**

1. Порядок информирования об исполнении государственной функции по рассмотрению обращений

5. Информация о порядке исполнения государственной функции по рассмотрению обращений предоставляется:

сотрудниками аппарата КСО Волоколамского городского округа с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

6. Сведения о местонахождении КСО Волоколамского городского округа, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются на официальном сайте КСО Волоколамского городского округа.

7. Информация об установленных для личного приема месте проведения личного приема Председателем КСО Волоколамского городского округа (далее - Председатель), порядке записи на прием, днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок (Приложение 1 к Административному регламенту) сообщается по телефону КСО Волоколамского городского округа и размещается:

на официальном сайте КСО Волоколамского городского округа;

на информационном стенде в здании Администрации Волоколамского городского округа.

8. При информировании о порядке осуществления государственной функции по рассмотрению обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники КСО Волоколамского городского округа подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам, при этом обратившийся должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании КСО Волоколамского городского округа, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

9. Информация о деятельности КСО Волоколамского городского округа может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

2. Сроки рассмотрения обращений

10. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения государственной функции.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением

заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

11. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 10 Административного регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Председатель вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

3. Требования к письменным обращениям, рассматриваемым в КСО Волоколамского городского округа

14. Письменное обращение, направляемое в КСО Волоколамского городского округа в обязательном порядке должно содержать наименование КСО Волоколамского городского округа, либо фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица КСО Волоколамского городского округа, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

15. Обращение, направленное на официальный электронный адрес КСО Волоколамского городского округа, должно содержать наименование КСО Волоколамского городского округа, либо фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица КСО Волоколамского городского округа, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, адрес электронной почты, при возможности контактный телефон.

4. Порядок личного приема в КСО Волоколамского городского округа

16. Личный прием в КСО Волоколамского городского округа ведет Председатель.

17. Непосредственную работу по организации личного приема в КСО Волоколамского городского округа осуществляет Председатель.

18. Председатель ведет прием в соответствии с графиком личного приема.

19. Предварительная запись на прием к Председателю осуществляется сотрудником КСО Волоколамского городского округа, ответственным за делопроизводство, в рабочие дни с 9.30 до 17.30 (в пятницу до 16.15), в

предпраздничные дни с 9.30 до 16.45 с перерывом с 13.00 до 14.00 по телефону 8 (496) 36 2-20-59.

20. Личный прием Председателем производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

21. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

22. При личном приеме могут не рассматриваться обращения по основаниям, указанным в п. 29 Административного регламента.

5. Требования к местам, предназначенным для осуществления государственной функции по рассмотрению обращений

23. Рабочее место сотрудника оборудуется средствами вычислительной техники, оргтехникой, обеспечивается доступом в Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения государственной функции по рассмотрению обращений.

24. Места для проведения личного приема оборудуются: противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; системой охраны.

25. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям, оборудоваться стульями, информационными стендами.

26. Помещение, выделенное для осуществления государственной функции по рассмотрению обращений, должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» в соответствии с СанПиНом 2.2.2/2.4.1340-03.

6. Результат рассмотрения обращений

27. Результатом рассмотрения письменного обращения является решение по существу всех поставленных в обращении вопросов, а также принятие необходимых мер в рамках компетенции КСО Волоколамского городского округа и направление заявителю письменного ответа.

28. Результатом исполнения государственной функции по рассмотрению устного обращения заявителя в ходе личного приема является решение по существу всех поставленных в обращении вопросов в рамках компетенции КСО Волоколамского городского округа или получение заявителем необходимых разъяснений.

7. Основания для отказа в исполнении государственной функции по рассмотрению обращений

29. Обращение не рассматривается по существу, если:

в письменном обращении содержится вопрос, по которому заявителю многократно 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

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

в обращении не указаны фамилия обратившегося и адрес для направления ответа;

от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

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

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

30. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся.

31. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8. Ответственность сотрудников при исполнении государственной функции по рассмотрению обращений

32. Сотрудники КСО Волоколамского городского округа, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

33. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в

соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся без их 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 вопросов.

34. При утрате сотрудником КСО Волоколамского городского округа письменных обращений Председателем назначается служебное расследование, результаты которого рассматриваются и утверждаются Председателем.

35. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на рассмотрении обращения Председателю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в КСО Волоколамского городского округа исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения Председателю.

В случае болезни ответственного исполнителя Председатель должен определить другого ответственного исполнителя и передать ему обращения.

III. Административные процедуры

1. Последовательность административных действий (процедур)

36. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений включает в себя следующие административные процедуры:

прием и первичную обработку письменных обращений; регистрацию и аннотирование поступивших обращений; направление обращений на рассмотрение в соответствии с резолюцией; рассмотрение обращений в КСО Волоколамского городского округа; личный прием заявителей; постановку обращений на контроль; оформление ответа на обращение; продление срока рассмотрения обращений; предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений; контроль за исполнением государственной функции по рассмотрению обращений.

2. Прием и первичная обработка письменных, поступивших по факсу и электронной почте обращений

37. Основанием для начала исполнения государственной функции по рассмотрению обращений является личное обращение заявителя в КСО Волоколамского городского округа или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения.

38. Обращение может поступить в КСО Волоколамского городского округа по почте, электронной почте, а также доставлено непосредственно заявителем.

39. Обращения, поступившие по почте (в том числе телеграммы), и документы, связанные с их рассмотрением, поступают непосредственно Председателю.

40. Сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство:

проверяет конверты в соответствии с пунктом 95 Правил делопроизводства в исполнительных органах государственной власти Московской области, государственных органах Московской области, утвержденных постановлением Губернатора Московской области от 20.01.2016 № 11-ПГ «Об утверждении правил делопроизводства в исполнительных органах государственной власти Московской области, государственных органах Московской области»

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанный акт приобщается к поступившему обращению.

41. Сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом Председателю.

42. Прием письменных обращений непосредственно от заявителя производится сотрудником КСО Волоколамского городского округа, ответственным за делопроизводство.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и почтовый адрес для ответа. По просьбе обратившегося ему на копии обращения ставится штамп КСО Волоколамского городского округа с указанием даты приема обращения, количества листов, фамилии сотрудника, принявшего обращение и телефон для справок.

43. Обращения, поступившие по факсу и электронной почте, принимаются сотрудником КСО Волоколамского городского округа, ответственным за делопроизводство, и регистрируются в журнале входящей корреспонденции или в Межведомственной системы электронного документооборота Московской области (далее - МСЭД) в зависимости от способа поступления.

44. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

Председателя вскрываются сотрудником КСО Волоколамского городского округа, ответственным за делопроизводство;

в случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, оно передается на регистрацию.

45. Обращения депутатов Волоколамского городского округа, депутатов муниципальных образований Московской области, адресованные Председателю, содержащие просьбы о рассмотрении писем, регистрируются в Журнале входящей корреспонденции и в тот же день передаются на рассмотрение Председателю.

46. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений является занесение информации о них в Журнале входящей корреспонденции

3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

47. Поступившие в КСО Волоколамского городского округа обращения посредством МСЭД регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления с использованием МСЭД.

48. Сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма присвоенный регистрационный номер и дату. В случае если место, предназначенное для фиксации присвоенного номера и даты, занято текстом письма, данные реквизиты могут быть проставлены в ином месте, обеспечивающем их прочтение;

В регистрационной карточке в блоке «Все вх.обр.граждан» МСЭД Сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство:

указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ);

отмечает способ поступления обращения (почта, нарочный, доставлено лично и т.п.);

прочитывает обращение, определяет его характер, уясняет поставленные заявителем вопросы; проверяет обращение на повторность (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу);

составляет и вводит аннотацию на обращение (аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении);

осуществляет ввод необходимых примечаний; прикрепляет к регистрационной карточке отсканированное обращение.

49. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в Министерство инвестиций и инноваций Московской области. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Московский областной Совет Всероссийского общества слепых.

50. Результатом выполнения действий по регистрации обращений

является регистрация обращения в МСЭД.

4. Направление обращения на рассмотрение

51. После регистрации в МСЭД обращения направляются на рассмотрение Председателю. Председатель определяет должностное лицо КСО Волоколамского городского округа, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

52. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Волоколамского городского округа (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается в Администрацию Волоколамского городского округа;

обращения, поступившие из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

обращения с просьбами о личном приеме Председателем КСО Волоколамского городского округа рассматриваются как обычные обращения;

в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции КСО Волоколамского городского округа, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в государственный орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

обращения, присланные не по принадлежности, возвращаются отправителю;

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 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;

в случае поступления в КСО Волоколамского городского округа или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте КСО Волоколамского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Интернет), гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта КСО Волоколамского городского округа в Интернет, на котором

размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

53. К обращениям, направляемым на рассмотрение в центральные исполнительные органы государственной власти, государственные органы, организации и учреждения КСО Волоколамского городского округа, иные структуры, оформляются сопроводительные письма. Одновременно обратившемуся направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках КСО Волоколамского городского округа.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в центральные исполнительные органы государственной власти, государственные органы, организации и учреждения Московской области, иные структуры, о возврате ошибочно присланных обращений подписываются Председателем.

54. Поручение Председателя о рассмотрении обращения должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок исполнения, номер и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

55. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

56. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является зарегистрированное в МСЭД поручение Председателя по обращению и направление обращения ответственным исполнителям по МСЭД.

5. Рассмотрение обращений в КСО Волоколамского городского округа

57. Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в КСО Волоколамского городского округа, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

58. Обращения рассматриваются КСО Волоколамского городского округа, в том числе с выездом на место в случае необходимости.

59. Исполнение поручений Губернатора Московской области о рассмотрении обращений осуществляется в установленный им срок.

60. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, назначенный Председателем. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

61. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов; уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

сообщает заявителю, что заявление оставлено без ответа, так как текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

сообщает заявителю электронный адрес официального сайта КСО Волоколамского городского округа в Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

62. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

63. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в КСО Волоколамского городского округа в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в КСО Волоколамского городского округа в письменной форме.

64. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

65. Должностное лицо КСО Волоколамского городского округа, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по основаниям, указанным в п. 29 Административного регламента.

66. Обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляются в правоохранительные органы.

67. Результатом рассмотрения обращений в КСО Волоколамского

городского округа является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка и направление ответов заявителям.

6. Личный прием

68. Запись на личный прием к Председателю осуществляется сотрудником КСО Волоколамского городского округа, ответственным за делопроизводство.

69. До начала личного приема сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство, консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, заполняет карточку личного приема граждан на бумажном носителе (Приложение 2 к Административному регламенту), составляет краткую аннотацию обращения.

70. В случае повторного обращения, сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство, осуществляет подборку всех имеющихся в КСО Волоколамского городского округа материалов, касающихся данного заявителя.

Подобранные материалы представляются Председателю, ведущему личный прием.

71. Прием осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, инвалиды боевых действий лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, иные категории заявителей, имеющие установленное законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, заявители, прибывшие на прием с детьми дошкольного возраста, а также заявители, прибывшие из отдаленных регионов, принимаются вне очереди.

72. Сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство, приглашает прибывшего в КСО Волоколамского городского округа заявителя на беседу к Председателю, ведущему личный прием.

73. Во время личного приема каждый заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

74. По окончании приема принимающий доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не

требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСО Волоколамского городского округа, при записи на прием или в ходе приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

75. Председатель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

76. После завершения личного приема Председателем и согласно его поручению, зафиксированному в карточке личного приема, сотрудник КСО Волоколамского округа, ответственный за делопроизводство, направляет документы ответственным исполнителям на рассмотрение.

77. Материалы с личного приема хранятся в КСО Волоколамского городского округа согласно номенклатуре дел в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

78. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление обращения для рассмотрения в уполномоченный орган.

7. Постановка обращений на контроль

79. На контроль ставятся все обращения, поступившие в КСО Волоколамского городского округа. Срок рассмотрения обращений устанавливается в 30 дней.

80. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней, если в поручениях не предусмотрен иной срок.

81. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство.

82. Основанием для снятия с контроля обращения служит ответ, направленный заявителю о рассмотрении поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о направлении обращения на рассмотрение в центральные исполнительные органы государственной власти, государственные органы, организации и учреждения Московской области,

иные структуры.

83. Результатом осуществления процедуры является контроль рассмотрения обращений, поступивших в КСО Волоколамского городского округа.

8. Продление срока рассмотрения обращений

84. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

85. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель, согласовав с Председателем, готовит служебную записку Председателю с обоснованием необходимости продления срока.

86. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается Председателем. В этом случае заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

9. Оформление ответа на обращение

87. Ответы на обращения подписываются Председателем.

88. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты в отношении виновных должностных лиц.

89. В ответах государственным органам или должностным лицам по обращениям перенаправленным от них должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

90. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется одному 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 коллективу граждан, подписавших обращение по адресу, с которого поступило обращение или по адресу, который указан в обращении для направления ответа.

91. Специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

92. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные

заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в КСО Волоколамского городского округа.

93. Ответы заявителям, в государственные органы или должностным лицам печатаются на бланках КСО Волоколамского городского округа, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСО Волоколамского городского округа, где обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

94. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

95. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

96. После подготовки ответа ответственный исполнитель распечатывает ответ заявителю на бланке КСО Волоколамского городского округа и представляет его для собственноручного подписания Председателю.

97. Подписанный ответ, а также подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, регистрируются в КСО Волоколамского городского округа в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КСО Волоколамского городского округа, утверждаемой Председателем, и хранятся в соответствии с Номенклатурой дел.

98. После регистрации ответа сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство, отправляет его адресату. Отправление ответов без регистрации не допускается.

99. Результатом выполнения действия по подготовке ответа на обращение является подписание ответа на бланке КСО Волоколамского городского округа установленного образца соответствующим должностным лицом.

100. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в КСО Волоколамского городского округа.

10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

101. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

102. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство.

Справки предоставляются при личном обращении или посредством

телефона.

103. Справки предоставляются по следующим вопросам:
о получении обращения и направлении его на рассмотрение ответственному исполнителю;
об отказе в рассмотрении обращения;
о продлении срока рассмотрения обращения;
о результатах рассмотрения обращения.

104. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении государственной функции по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 9.30 до 17.30 с перерывом с 13.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - до 16.15.

105. При получении запроса заявителя по телефону, сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство: называет наименование органа, в который позвонил заявитель; представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
предлагает абоненту представиться;
выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом перезвонить в конкретный день и в определенное время.

106. Во время разговора сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

107. Сотрудник КСО Волоколамского городского округа, ответственный за делопроизводство готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении государственной функции по рассмотрению обращений для размещения их на официальном сайте КСО Волоколамского городского округа в Интернет и представляет их Председателю.

108. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении или по телефону является информирование заявителя по существу вопроса в устной форме.

11. Контроль за исполнением государственной функции по рассмотрению обращений

109. Председателем осуществляется текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений, и принятием решений сотрудниками КСО Волоколамского городского округа.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Председателем.

12. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений и решения, принятого по обращению

110. Заявитель вправе обжаловать действия по рассмотрению обращений и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, у вышестоящего должностного лица или в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Место проведения личного приема
Председателем КСО Волоколамского городского округа**

Руководитель: Председатель Контрольно-счетного органа Волоколамского городского округа Московской области **Зубарева Любовь Наримановна**

Контактные телефоны: 8-(49636) 2-20-59 добавочные 353 и 323

Адрес электронной почты: volokolamsk-krp@yandex.ru

Адрес: Московская область, город Волоколамск, ул. Революционная, д. 5, кабинет 323

Дни приема: каждый второй вторник месяца с 16.00 до 18.00

**Регистрационно-контрольная карточка
(личный прием граждан)**

Вх. № _____ от _____
 Корреспондент (Ф., И.,
 О., адрес) _____

Предыдущие обращения: _____

Автор, исходящий номер и дата сопроводительного письма: _____

Для кого поступил документ (кому): _____

Ход исполнения

Дата поступления документов на исполнение	Ф., И., О. исполнителя	Резолюция

Ход исполнения (продолжение)

Дата поступления документов на исполнение	Ф., И., О. исполнителя	Резолюция

Кому направлен ответ (промежуточный или окончательный), Ф., И., О.,
адрес, дата и номер исходящего
документа):

Содержание ответа: разъяснено, положительно, отказ (нужное подчеркнуть)
С контроля снял (Ф., И., О.,
наименование должности)

Номер дела, где хранится документ