ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНА

приказом Контрольно-счетной

палаты муниципального образования

Туапсинский муниципальный округ

Краснодарского края

от 12.01.2026 № 7

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке работы с обращениями граждан**

**в Контрольно-счетной палате муниципального**

**образования Туапсинский муниципальный округ**

**Краснодарского края**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке работы с обращениями граждан в Контрольно-счетной палате муниципального образования Туапсинский муниципальный округ Краснодарского края (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными 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), иной информационной системы Контрольно-счетной палаты муниципального образования Туапсинский муниципальный округ Краснодарского края либо сайта Контрольно-счетной палаты муниципального образования Туапсинский муниципальный округ Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес Контрольно-счетной палаты муниципального образования Туапсинский муниципальный округ Краснодарского края (далее соответственно - обращения, Палата).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном [законе](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - 59-ФЗ), в постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностными лицами, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334)..

**2. Порядок работы с письменными обращениями граждан**

**2.1. Прием и первичная обработка письменных**

**обращений граждан**

2.1.1. Письменное обращение:

1) может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352800, город Туапсе, улица Ленина д.4а;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://ksptuapse.ru/>, который является официальным сайтом Палаты (далее – официальный сайт Палаты) обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (при направлении гражданами на электронную почту Палаты обращения в форме электронного документа в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных, в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификацию и (или) аутентификацию граждан);

2) передано лично в Палату непосредственно гражданином, его представителем;

3) принято в ходе личных приемов должностными лицами Палаты.

2.1.2. При поступлении письменных обращений, в том числе из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции передаются под роспись уполномоченному работнику Палаты в день поступления.

2.1.3. Уполномоченный работник Палаты, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем председателю Палаты и работнику, осуществляющему охрану административного здания, где располагается Палата.

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 Палаты или на имя руководства Палаты [согласно](#P549) приложению 1 к настоящей Инструкции;

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов [согласно приложению 2](#P593) к настоящей Инструкции;

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с [ч. 2 ст.7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100038) 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении, согласно [приложению 3](#P641) к настоящей Инструкции;

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), согласно [приложению 4](#P686) к настоящей Инструкции.

Также в актах, указанных в приложении 4 к настоящей Инструкции, указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением или о хранении вещей до востребования.

Акты, указанные в настоящем подпункте, составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, второй остается в Палате. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из должностных лиц Палаты в составе трех человек.

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

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

2.1.5. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке уполномоченным работником Палаты, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.6. Письменные обращения на имя председателя Палаты, аудитора, доставленные в адрес места нахождения Палаты лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются уполномоченным работником Палаты. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в Палату с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона уполномоченного работника Палаты, ведущего прием.

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

**2.2. Регистрация письменных обращений граждан**

2.2.1. Письменные обращения граждане, поступающие в Палату, 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 уполномоченным работником Палаты.

2.2.2. Все поступающие в Палату письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются уполномоченным работником Палаты в течении 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации).

2.2.5. В журнал регистрации вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения, 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, вносится запись: «Без точного адреса»; муниципальный район или муниципальный (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, военнослужащий, 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;

отправитель, направивший обращение;

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;

количество листов с приложениями (если имеются); тема; сведения о предыдущих обращениях автора;

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

фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в журнал регистрации вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». 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.

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в журнал регистрации «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.)).

Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в журнал вносится указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес.

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал вносится запись «без фамилии».

Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в журнал вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.

2.2.9. 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 Палату по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в Палате.

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 Палаты (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 Палатой запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, предоставляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

**2.4. Направление письменной обращений граждан**

**на рассмотрение**

2.4.1. Уполномоченный работник Палаты, осуществляющий работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения передает обращение для резолюции председателю Палаты (лицу его замещающему).

2.4.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Палаты, 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 [ч. 4 ст. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=2) 59-ФЗ.

2.4.3. 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.

2.4.4. Письменное обращение, поступившее в Палату 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 Туапсинскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [ч. 4 ст. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=2) 59-ФЗ.

2.4.5. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течении 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 [ч. 4 ст. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=2) 59-ФЗ.

2.4.6. Уведомления о переадресации обращений подписываются председателем Палаты или лицом, его замещающим.

2.4.7. 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 [ч. 6 ст. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100046) 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.

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

2.4.9. Обращение с подписанными поручениями по его рассмотрению передается исполнителю.

2.4.10. 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.

2.4.11. 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 Палаты 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 Палаты.

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, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.6. 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.

2.5.7. В случае поступления в Палату письменных обращений, содержащих вопросы. Ответы на которые размещены в соответствии с часть 4 статьи 10 59-ФЗ на официальном сайте Палаты, гражданам, направившим обращения. В течении 7 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.

2.5.8. 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.

2.5.9. 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 Палаты или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу [(приложение 5)](#P742) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.

2.5.10. При поступлении в Палату очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо Палаты, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.11. При поступлении в Палату 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.

2.5.12. При поступлении в Палату просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, уполномоченный работник Палаты 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 письменные обращения граждан.**

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

2.6.2. Текст ответа на письменное 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 Палату в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Палату в письменной форме.

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 официальном сайте Палаты (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, 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, о в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

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

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется, в соответствующие органы АО «Почта России».

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном Федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Контрольно-счетную палату Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, Контрольно-счетную палату Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в Палату, готовится ответственным исполнителем Палаты и подписывается председателем Палаты или лицом его замещающим.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная ответственным лицом Палаты подписывается председателем Палаты или лицом его замещающим.

2.6.13 Ответа заявителям от имени председателя Палаты отправляются АО «Почта России».

2.6.14. 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.

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

**3. Порядок работы с устными обращениями граждан**

**3.1. Организация приема граждан.**

3.1.1. Прием граждан в Палате осуществляется председателем Палаты, а в случае его временного отсутствия – исполняющим обязанности председателя Палаты по адресу: г. Туапсе, ул. Ленина, д. 4а в соответствии с графиком.

Информация о месте приема граждан в Палате, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте Палаты.

3.1.2. Прием ведется в кабинете председателя Палаты, либо лица его замещающего.

Подготовка личных приемов граждан осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина либо, на основании записи по телефону с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу. Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которого он ходатайствует, а также свою фамилию, имя отчество (последнее – при наличии) и содержание вопроса. Требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда ранее обращался за разрешением поставленного вопроса.

3.1.3. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, противопожарной системой и средствами пожаротушения, питьевой водой. 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;

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

Карточки личного приема председателя Палаты или лица его замещающего оформляются уполномоченным работником в день проведения по форме согласно приложению 6 к настоящей Инструкции.

3.1.7. Должностное лицо Палаты, ведущее прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Палаты, в том числе дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со [ст. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100036) 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, должностным лицом Палаты, 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 Палаты, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с 59-ФЗ и Инструкцией.

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

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

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

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

3.1.13. Карточки приема подлежат обязательной регистрации в журнале «Личный прием» в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.1.14. 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.

3.1.15. 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 Палате в течение пяти лет со дня регистрации.

**4. Порядок работы с сообщениями, поступившими**

**на телефон Палаты.**

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон Палаты, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы Палаты.

4.3.Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется уполномоченным работником Палаты.

4.4. Прием аудиосообщения осуществляется в форме диалога уполномоченного работника с заявителем.

4.5. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших по телефону, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.6. При обращении по телефону заявитель обязан сообщить: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии); почтовый адрес; номер телефона; суть предложения, заявления, жалобы.

4.7. Уполномоченный работник, осуществляющий прием звонков:

4.7.1. Уточняет суть вопроса и персональные данные обратившегося, включая номер телефона заявителя.

4.7.2. Разъясняет порядок организации личного приема председателя Палаты или лица его замещающего.

4.8. Уполномоченным работников оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя; почтовый адрес, номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.9. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, уполномоченным работником самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с пометкой «разъяснено».

4.10. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одна карточка. Если вновь поступившее о т заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае когда ответ на него не дали.

4.11. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

4.12. Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если:

содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения;

не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес;

в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, о чем уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес.

4.13. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляет уполномоченный работник.

**5. Порядок организации работы с модулем обработки**

**обращений и сообщений на платформе «Единый портал»**

5.1. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы «Едина система и идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

5.2. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется посредством:

1) электронных форм Единого портала, размещенных на официальных страницах органов и организаций;

2) личных кабинетов физического и юридического лица на Едином портале;

3) мобильного приложения Единого портала.

5.3. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную автоматическую проверку и маршрутизацию. Вопросы, связанные с принципом работы данной автоматизации, относятся к компетенции Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

5.4. Палата назначает работников, допущенных к работе в кабинете Палаты и назначает лиц, ответственных за обработку обращений на платформе Единого портала.

5.5. Работа с обращениями в Едином портале осуществляется в соответствии с 59-ФЗ и Правилами 2334 на платформе подсистемы Единого портала.

5.6. Работа с сообщениями в Едином портале, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

5.7. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 г. № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям отрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения. Ответственные исполнители самостоятельно определяют категории сообщений для использования механизмов ускоренного решения, закрепляя их нормативным актом.

**6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.**

6.1. В Палате контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан осуществляется председателем Палаты или лицом, его замещающим.

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

6.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Палаты, 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, Контрольно-счетной палаты Российской Федерации, Контрольно-счетной палаты Краснодарского края.

6.4. 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.

6.5. 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 обращения с контроля.

6.6. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль в Палате, подлежат представлению исполнителями Палаты.

6.7. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением председателя Палаты. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

6.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращений, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

6.9. Граждане вправе направлять в Палату предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращения граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с 59-ФЗ и Инструкцией.

**7. Информирование о порядке рассмотрения**

**обращений граждан.**

7.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Палаты осуществляют информирование заявителей о графике работы Палаты; о справочных телефонах и почтовых адресах Палаты; об адресе официального сайта Палаты, адресе электронной почты Палаты; 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.

7.2. Местонахождение Палаты:

почтовый адрес: 352800, РФ, Краснодарский край, г. Туапсе, ул. Ленина, д.4а.

Прием граждан уполномоченным работником Палаты осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 12:30 часов и с 14:00 до 16:00 часов.

Телефон Палаты, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы Палаты: +7(86167)75144.

Телефон председателя Палаты: +7 (86167)75141.

Официальный сайт Палаты: http://ksptuapse.ru/.

7.3. Информирование граждан в Палате осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Палаты.

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 Палаты 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 Палаты называет наименование органа, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

Председатель

Контрольно-счетной палаты

муниципального образования

Туапсинский муниципальный округ

Краснодарского края А.В. Трегубова