

Инструкция по работе с обращениями граждан в контрольно-счётной комиссии Мирного

I. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями граждан в контрольно-счётной комиссии Мирного (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Архангельской области от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Основные понятия, используемые в настоящей Инструкции, применяются в значениях, определенных Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нару-

шенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

6) общественное объединение - добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

Право граждан на создание общественных объединений реализуется как непосредственно путем объединения физических лиц, так и через юридические лица - общественные объединения.

3. Действие настоящей Инструкции распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на обращения граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг и на обращения граждан по фактам коррупционной направленности.

5. В порядке, установленном настоящей Инструкцией, подлежат рассмотрению обращения иностранных граждан и лиц, без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

6. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан контрольно-счётной комиссией Мирного и ее должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Граждане имеют право обращаться в контрольно-счётную комиссию Мирного лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), данных о месте его жительства, а также работы или учебы.

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в контрольно-счётную комиссию Мирного или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению

в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

7. При рассмотрении обращения, поступившего в контрольно-счётную комиссию Мирного, гражданин имеет право:

1) получать у ведущего специалиста аппарата контрольно-счётной комиссии Мирного информацию в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;

2) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3) 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;

4) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5) обращаться с просьбой о предоставлении ответа помимо письменной формы в устной форме (в том числе по телефону) или через сеть Интернет (по средством электронной почты);

6) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

7) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8. Если гражданин приложил к обращению или передал при рассмотрении обращения подлинники документов либо копии документов, которые имеют для него ценность и (или) необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему указанных документов (копий документов), то они должны быть возвращены гражданину.

В этом случае контрольно-счётная комиссия Мирного вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов.

9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в контрольно-счётную комиссию Мирного или к должностному лицу с критикой

деятельности контрольно-счётной комиссии Мирного или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

10. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственной орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Информация о персональных данных заявителей, направивших обращение, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

11. Председатель контрольно-счётной комиссии Мирного несет персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих в контрольно-счётную комиссию Мирного.

Лицо, виновное в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

II. Прием и регистрация письменных обращений граждан

12. Письменное обращение направляется по почтовому адресу: 164171, Архангельская область, г. Мирный, ул. Ленина, д. 33, также обращение можно направить на адрес электронной почты KRO.2011u@yandex.ru и на официальном сайте городского округа Архангельской области «Мирный»: <https://mirniy.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «КСК Мирного», в подразделе «Интернет-приемная».

13. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в контрольно-счётной комиссии Мирного осуществляет председатель контрольно-счётной комиссии Мирного по мере поступления обращения.

При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан председатель контрольно-счётной комиссии Мирного в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов.

14. Регистрация обращений граждан, поступивших в контрольно-счётную комиссию Мирного, производится ведущим специалистом аппарата контрольно-счётной комиссии Мирного в журнале учета обращений граждан (приложение № 2 к настоящей Инструкции).

Рассмотрение не зарегистрированных обращений граждан должностным лицом контрольно-счётной комиссии Мирного запрещается.

Регистрации подлежат все поступившие обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным в пункте 6 настоящей Инструкции.

По просьбе гражданина ведущий специалист аппарата контрольно-счётной комиссии Мирного или должностное лицо, принявшее письменное обращение, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

15. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

16. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления в контрольно-счётную комиссию Мирного. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением цифрового индекса согласно номенклатуре дел 01-11.

На каждое обращение оформляется регистрационная карточка (приложение № 1 к настоящей Инструкции).

17. На письменные обращения граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

18. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в регистрационную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того лица, в адрес которого предполагается направить ответ.

19. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий передаются председателю контрольно-счётной комиссии Мирного.

III. Рассмотрение обращений граждан

20. Обращения, поступившие в контрольно-счётную комиссию Мирного в соответствии с ее компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

21. Все письменные обращения граждан, поступившие в контрольно-счётную комиссию Мирного после регистрации передаются председателю контрольно-счётной комиссии Мирного, который определяет исполнителей и срок исполнения в форме резолюции на обращении.

22. Запрещается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчеркивание и выделение цветом отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

23. Письменное обращение граждан по вопросам, не относящимся к ком-

петенции контрольно-счётной комиссии Мирного, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат направлению в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

24. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

25. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

26. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 25 настоящей Инструкции, 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 действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

28. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение контрольно-счётная комиссия Мирного обязана в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу 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.

29. Ответ заявителю направляется в сроки, установленные пунктом 38 и 39 настоящей Инструкции. Направление ответа заявителю в форме электронного документа фиксируется в журнале отправки электронных сообщений граждан (приложение № 3 к настоящей Инструкции), в письменной форме по

почтовому адресу.

Ответ на обращение должен быть мотивированным, в нем должны быть даны разъяснения по всем вопросам, поставленным в обращении, со ссылкой, при необходимости, на нормативные правовые акты, содержать указания на принятые меры по устранению указанных в обращении недостатков, названы причины, по которым заявление, жалоба или предложение, изложенные в обращении, не могут быть удовлетворены (в случае невозможности удовлетворения).

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте городского округа Архангельской области «Мирный» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать:

- дату документа;
- регистрационный номер документа;
- сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес);
- текст документа (ответы на поставленные вопросы);
- подпись;
- полное наименование должности лица, подписавшего документ;
- личная подпись;
- расшифровка подписи (инициалы, фамилия);
- отметку об исполнителе (фамилия, имя, отчество исполнителя документа и номер телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на нормативные правовые акты Российской Федерации, Архангельской области и органов местного самоуправления городского округа архангельской области «Мирный». Ответы подписываются председателем контрольно-счётной комиссии Мирного.

31. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ

направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам места жительства.

32. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

33. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

При необходимости данное обращение может быть направлено в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

34. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению (в том числе, если автором не соблюдено одно из обязательных требований к письменному обращению – не изложена суть обращения, в силу чего написанный текст не поддается логическому осмыслению), ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

35. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

36. В случае 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение. После прекращения переписки по вопросам, на которые неоднократно давались письменные ответы по существу, на каждое последующее обращение заявителю направляется уведомление о прекращенной переписке. Уведомление подписывается председателем контрольно-счётной комиссии Мирного.

37. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается контрольно-счётной комиссией Мирного в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 29 настоящей Инструкции на официальном сайте городского округа Архангельской области «Мирный» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

38. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения. Если последний день срока исполнения обращения гражданина приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

39. В исключительных случаях, а также в случае направления контрольно-счётной комиссией Мирного в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, председатель контрольно-счётной комиссии Мирного вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней. Гражданину при этом за подписью председателя контрольно-счётной комиссии Мирного направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

40. Установленный законодательством Российской Федерации срок на рассмотрение обращения является окончательным (подготовка текста ответа, его возможное согласование, подписание и регистрация являются неотъемлемой составляющей рассмотрения обращения).

41. Рассмотрение обращений, поставленных на контроль Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, иными федеральными органами государственной власти и другими государственными органами, осуществляется в сроки, установленные указанными органами.

V. Личный прием граждан

42. Личный прием граждан в контрольно-счётной комиссии Мирного осуществляется председателем контрольно-счётной комиссии Мирного в соответствии с графиком приема граждан, который размещается на официальном

сайте городского округа Архангельской области «Мирный» в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

43. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещается на официальном сайте городского округа Архангельской области «Мирный» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

44. Личный прием граждан в контрольно-счётной комиссии Мирного осуществляется каждый второй и четвертый вторник месяца с 16 до 18 часов в кабинете № 304 здания МКУ «Управление по обеспечению деятельности ОМСУ» (литер А) по адресу: г. Мирный, ул. Ленина, дом 33.

45. Прием граждан председателем контрольно-счётной комиссии Мирного осуществляется по предварительной записи.

Запись на прием и консультации осуществляется в кабинете 304 здания МКУ «Управление по обеспечению деятельности ОМСУ» (литер А) по адресу: г. Мирный, ул. Ленина, дом 33. или по телефону 50274 ведущим специалистом аппарата контрольно-счётной комиссии Мирного.

46. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину может быть отказано в приеме.

47. Правом на личный прием в первоочередном порядке в контрольно-счётной комиссии Мирного в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;
- 3) Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;
- 4) инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети-инвалиды с одним родителем или иным законным представителем;
- 5) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя, с одним законным представителем, представителем;
- 6) беременные женщины;
- 7) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;
- 8) граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;
- 9) граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;
- 10) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:
 - супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;
 - дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации с одним родителем или иным законным представителем;
 - родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;
 - лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в ре-

зультате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;

- граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации.

В целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане, указанные в настоящем пункте, предъявляют документы, подтверждающие такое право.

Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина, относящихся к категориям граждан, указанным в настоящем пункте, то их личный прием осуществляется в порядке очередности.

48. На каждого гражданина, записавшегося на прием, уполномоченным лицом заполняется карточка регистрации обращений граждан (далее – карточка личного приема) по рекомендуемому образцу согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, которая подлежит регистрации в журнале по форме согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции, который может вестись в электронной форме.

49. Во время личного приема гражданин может оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

50. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема.

51. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина. Копия письменного ответа заявителю прикрепляется к карточке личного приема.

52. Если в ходе личного приема выясняется, что решение изложенных гражданином вопросов не входит в компетенцию контрольно-счётной комиссии Мирного, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

53. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

VI. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан

54. Работа с обращениями граждан в контрольно-счётной комиссии Мирного основывается на принципах гласности и открытости.

55. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы контрольно-счётной комиссии Мирного.

56. Контроль за исполнением обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц контрольно-счётной комиссии Мирного должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

57. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку на контроль сроков и порядка рассмотрения обращений граждан;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

58. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

59. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляется ведущим специалистом аппарата контрольно-счётной комиссии Мирного, по каждому поручению о рассмотрении обращений граждан.

60. Обращения граждан снимаются с контроля после направления ответов гражданам на их обращения. Решение о снятии с контроля принимает председатель контрольно-счётной комиссии Мирного.

61. Обращения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

62. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информация о промежуточных ответах отражается в карточке учета входящих документов.

Карточка регистрации обращений граждан

Фамилия, имя, отчество _____

Адрес заявителя _____

Телефон заявителя _____

Предъявлен документ, удостоверяющий личность _____

Регистрационный № _____ от « _____ » _____ 20 _____ года

Содержание: _____

Резолюция: _____

В связи с тем, что изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с получением ответа на обращение в ходе личного приема в устной форме (согласен/не согласен) _____

Подпись заявителя с расфировкой _____

Передача для
исполнения: _____

**Журнал отправки электронных сообщений
гражданам (электронная форма)**

Дата отправки	Исходящий номер	Дата	Кому	Электронная почта	Исполнитель
1	2	3	4	5	6