



Счетная палата Чеченской Республики

364020, ЧР, г. Грозный, ул. Гаражная, 10. тел/факс: (8712) 22-28-29, e-mail: spchr@mail.ru

ПРИКАЗ

от 09.01.2014

г. Грозный

№ 02-17

Об утверждении Порядка проведения личного приема граждан (представителей организаций) в Счетной палате Чеченской Республики

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ и Законом Чеченской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» от 05.07.2006 года № 12-РЗ

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок проведения личного приема граждан (представителей организаций) в Счетной палате Чеченской Республики, согласно приложению № 1 к настоящему Приказу.
2. Определить ответственным за организацию приема граждан в Счетной палате Чеченской Республики М.Х. Эжиеву, директора административного департамента.
3. Определить ответственным за организацию рассмотрения письменных обращений граждан в Счетной палате Чеченской Республики Л.З. Бисиеву, начальника отдела делопроизводства и организационно-технического обеспечения.
4. Руководителям структурных подразделений Счетной палаты Чеченской Республики в своей деятельности руководствоваться утвержденным в пункте 1 настоящего приказа Порядком.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на А.Л. Мадаеву, руководителя аппарата Счетной палаты Чеченской Республики.

Председатель
Счетной палаты
Чеченской Республики

И.А.Тумхаджиев

от 09 01 2017 № 02-17

Порядок работы с обращениями граждан в Счетной палате Чеченской Республики

1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в Счетной палате Чеченской Республики (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями аппарата, должностными лицами Счетной палаты Чеченской Республики (далее - Палата) и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов и распространяется на направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений, постановка на контроль;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях Палаты и подготовка ответа;
- личный прием граждан.

3. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Палаты: ул. А-Х. Кадырова, 3/25. г. Грозный, Ленинский р-он, Чеченская Республика, 364021, либо по адресу электронной почты sprchr@mail.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (8712) 22-28-29

4. Прием письменных обращений производится сотрудниками отдела делопроизводства и материально-технического обеспечения Административного департамента Счетной палаты ЧР (далее – отдел делопроизводства). Обращение может быть принято в ходе личного приема, доставлено средствами почтовой связи, доставлено непосредственно гражданином, передано по факсу, по информационным системам общего пользования.

5. Гражданский служащий отдела делопроизводства, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

- приобщает к тексту письма прилагающиеся к нему документы;
- возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

6. Обращения с пометкой "Лично" не вскрываются. Конверты с грифом "Лично" передаются лицу, которому они адресованы.

7. Поступившие в Палату обращения, независимо от способа их доставки, подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Палату с использованием системы электронного документооборота и постановке на контроль.

8. Гражданские служащие отдела делопроизводства, ответственные за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляют регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания докладываются Председателю (заместителю Председателя) либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений.

10. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является ввод информации о них в систему электронного документооборота, подготовка на доклад руководству и передача поступивших обращений в структурные подразделения Палаты.

11. Письменные обращения, поступившие в Палату, рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, если не установлен иной, более короткий, контрольный срок рассмотрения обращения.

12. В случае направления запроса (в том числе в электронной форме) о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Председателем либо уполномоченным им на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

13. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководитель структурного подразделения, в котором рассматривается обращение, не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя Председателя, докладную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений либо должностных лиц, подлинник обращения направляется структурному подразделению или должностному лицу - главному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

14. Письменные предложения с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя представляются Председателю (заместителю Председателя) руководителем заинтересованного структурного подразделения в течение трех дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

15. В случае если поручение выходит за пределы компетенции соисполнителей (структурных подразделений), определенных поручением, руководители этих структурных подразделений обеспечивают его исполнение в пределах установленной компетенции. При этом головной исполнитель представляет давшему поручение руководителю дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение трех дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

Соисполнители в адрес головного исполнителя направляют свои предложения в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

16. Изменение головного исполнителя и соисполнителей оформляется (учитывается) отделом делопроизводства.

17. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Палаты, направляется в течение семи дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

19. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Счетной палаты Чеченской Республики, 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 или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

20. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

21. Обращение, поступившее в Палату в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин указывает адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

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

24. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

25. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению в Палате и направлению должностным лицам 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.

26. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Председатель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Палаты. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

27. В случае, 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.

28. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений, помимо оснований также может являться указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

29. Сотрудники, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившихся в Палату граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

30. Должностные лица Палаты при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

31. Ответы на обращения граждан подписывают Председатель, заместитель Председателя.

32. 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 к виновным должностным лицам.

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

34. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

35. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел делопроизводства, где проверяется правильность оформления ответа, а его краткое содержание заносится в систему электронного документооборота. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

36. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Палаты.

37. Организацию работы с обращениями граждан в Палате осуществляет отдел делопроизводства, который обеспечивает единый порядок регистрации и учета обращений граждан, рассмотрения поставленных в них вопросов, систематического контроля за их рассмотрением и подготовкой ответов, режима их хранения.

38. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Личный прием граждан

39. Непосредственную организацию личного приема граждан в Палате осуществляет директор Административного департамента Счетной палаты Чеченской Республики.

40. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 3 к настоящему Порядку) и оформляется запись в Журнале учета личного приема граждан (Приложение 2 к настоящему Порядку).

41. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

42. Ответственный за организацию приема осуществляет подбор и представляет для доклада принимающему должностному лицу все необходимые документы по обращениям граждан, записавшимся на личный прием. При необходимости, ответственный за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от начальников отделов Палаты дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

43. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

44. 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 приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

45. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

46. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Палаты, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

47. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

48. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

