УТВЕРЖДЕН
Приказом
Председателя Счетной палаты
Республики Татарстан
от 2 октября 2019 г. № 11-20

Порядок работы по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в Счетной палате Республики Татарстан

г. Казань

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует организацию работы по обращениям, предложениям, заявлениям и жалобам (далее - обращения) граждан, запросам пользователей информации, полученным в письменной форме, и организации личного приема граждан в Счетной палате Республики Татарстан (далее – Счетная палата).

В целях настоящего Порядка под работой понимаются любые действие и (или) совокупность действий, совершаемых с поступившими в Счетную палату обращениями граждан, включая регистрацию обращения, его предварительное рассмотрение, разрешение по существу, письменный ответ, уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, контроль исполнения и др.

1.2. Работа с обращениями граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) в Счетной палате ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Татарстан, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Законом Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» от 12.05.2003г. № 16-ЗРТ, иными нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок работы с обращениями граждан и проведение личного приема граждан, настоящим Порядком, в части работы с запросами пользователей информации – в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2. Порядок движения обращений граждан и связанных с ними документов

2.1. Прием, регистрация и первичная обработка письменных обращений граждан, обращений граждан, изложенных в устной форме или поданных в письменной форме в ходе личного приема, а также обращений граждан, полученных в электронной форме по сети «Интернет», осуществляются сектором делопроизводства общего отдела (далее – Общий отдел) в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству и настоящим Порядком.

При ведении делопроизводства при работе с обращениями граждан используется система электронного документооборота (СЭД). Обращения граждан, а также связанные с ними входящие и исходящие документы выделяются в виде отдельной подсистемы.

2.2. Регистрация обращений, поступивших в Счетную палату, вне зависимости от их формы, осуществляется в журнале входящих документов обращений граждан.

Обращение, поступившее впервые, регистрируется с проставлением регистрационного штампа в правом нижнем углу лицевой стороны обращения, не захватывая текста обращения, в котором указывается регистрационный индекс и дата поступления документа.

Регистрационный индекс состоит из первой буквы фамилии заявителя и через тире входящего порядкового номера или если это коллективное обращение, из трех первых букв слова «коллективное» (например Д – 88, Кол – 67).

2.3. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого обращения.

2.4. Обращение гражданина, направленное в Счетную палату государственными органами, учреждениями и иными организациями, с текстом идентичным тексту обращения того же гражданина поступившего в Счетную палату ранее, является дубликатом.

Дубликаты обращений учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением косой черты и порядкового номера (например: К-25/1, К-25/2 и т.д.).

2.5. Зарегистрированные обращения граждан направляются Председателю Счетной палаты для определения исполнителя (исполнителей), ответственного (ответственных) за рассмотрение обращения и подготовку ответа.

2.6. Если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким структурным подразделениям и (или) должностным лицам, то координацию работы по подготовке проектов итоговых документов осуществляет структурное подразделение и (или) должностное лицо, указанное в резолюции первым.

После наложения Председателем Счетной палаты соответствующей резолюции, обращения передаются Общим отделом в структурные подразделения и (или) должностным лицам в соответствии с резолюцией.

2.7. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения обращения, а также в других необходимых случаях.

3. Порядок принятия обращений граждан к рассмотрению и рассмотрения обращений

3.1. Если обращение, рассматриваемое Счетной палатой самостоятельно либо совместно с органом, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, позволяет сделать вывод о нарушении законных прав, свобод и интересов заявителя и (или) возможном нарушении законодательства третьими лицами, то такое обращение подлежит направлению в органы прокуратуры не позднее 7 дней со дня его регистрации в Счетной палате.

3.2. В случае, если в содержании обращения, поступившего в Счетную палату, усматриваются признаки преступления или коррупционного правонарушения, то такое обращение подлежит направлению в правоохранительные органы не позднее 7 дней со дня его регистрации в Счетной палате.

3.3. В случае необходимости, обращение может быть рассмотрено с участием гражданина, направившего обращение, и (или) с выездом на место.

По поручению Председателя Счетной палаты, в случае, если представленные гражданином документальные приложения и материалы не позволяют установить существо и достоверность аргументов, должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения гражданина, может быть направлено на место для рассмотрения обращения.

Сроки рассмотрения обращения с выездом на место не могут превышать общие сроки рассмотрения обращения гражданина, установленные действующим законодательством.

3.4. Рассмотрение депутатских запросов (обращений), поступивших от депутатов разных уровней, обращения военнослужащих и членов их семей осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Внутренние процедуры регистрации, рассмотрения и контроля за соблюдением сроков осуществляются с учетом Инструкции по делопроизводству в Счетной палате Республики Татарстан и настоящего Порядка.

Обращения граждан, направляемые в Счетную палату депутатами, рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Законом РТ от 12.05.2003г. № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

3.5. Проект ответа, уведомление о переадресации обращения (далее - уведомление), а также сопроводительное письмо в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – сопроводительное письмо), подлежат визированию всеми лицами, указанными в резолюции по обращению.

Визирование осуществляется перед представлением проекта ответа или уведомления на утверждение Председателю Счетной палаты.

3.6. Утверждение проектов ответов, уведомлений, сопроводительных писем осуществляется путем их подписания Председателем Счетной палаты или, по поручению Председателя Счетной палаты, его заместителем.

3.7. Информация о персональных данных граждан, направивших обращения в Счетную палату, обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».

4. Организация и проведение личного приема граждан

4.1. Информация о порядке личного приема граждан (место, время приема, установленные для приема дни и часы, контактные телефоны должностных лиц, ответственных за подготовку (организацию) приема граждан) размещается на официальном сайте Счетной палаты в сети Интернет, а также в общедоступном месте в здании Счетной палаты.

4.2. По факту предварительного обращения гражданина за личным приемом к Председателю Счетной палаты сотрудник Общего отдела делает запись в журнале личного приема, подготавливает служебную записку на имя Председателя, содержащую суть обращения и дополнительную информацию, полученную от структурных подразделений, позволяющую решить вопросы обращения в наиболее полном объеме, а также справочные материалы о результатах принятых мер по предыдущим обращениям (в случае наличия).

4.3. Создание условий и организация личного приема возлагается на Общий отдел и осуществляется в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ и Законом Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» от 12.05.2003г. № 16-ЗРТ

4.4. Личный прием гражданина осуществляется после предъявления им документа, удостоверяющего личность. Сотрудник Общего отдела организует личный прием гражданина с занесением личных данных в карточку личного приема.

4.5. Поступившие на личном приеме письменные обращения, а также обращения, высказанные в ходе личного приема устно, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком.

4.6. Если в ходе личного приема гражданином поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Счетной палаты, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Контроль за рассмотрением обращений граждан

5.1. Общий контроль за соблюдением требований законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и положений настоящего Порядка в Счетной палате осуществляется заместителем Председателя Счетной палаты.

5.2. Текущий контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, ведением делопроизводства по обращениям граждан, а также мониторинг законодательства и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Татарстан в целях принятия мер к поддержанию в актуальном состоянии локальных (внутренних) актов Счетной палаты по возложенным на отдел задачам по вопросам работы с обращениями граждан, осуществляется Общим отделом.

5.3. За два рабочих дня до окончания предельного срока для осуществления необходимых действий в части работы с обращениями граждан, Общий отдел информирует руководителей структурных подразделений и (или) должностных лиц, назначенных ответственными за рассмотрение соответствующего обращения, о необходимости подготовки ответа в целях обеспечения соблюдения сроков, установленных законодательством для рассмотрения обращений граждан.

5.4. О соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан, установленных настоящим Порядком и действующим законодательством, Общий отдел информирует заместителя Председателя Счетной палаты ежеквартально, по фактам нарушения срока при работе с конкретными обращениями – незамедлительно.

5.5. Общим отделом подлежат постановке на «Контроль» обращения граждан, направленные из иных государственных органов, организаций и органов местного самоуправления с грифом «Контроль», о результатах рассмотрения которых, необходимо сообщить в эти органы. Своевременное напоминание руководителям структурных подразделений и (или) должностным лицами, назначенным ответственными за рассмотрение соответствующего обращения, о приближающихся сроках исполнения, а также дальнейший контроль за соблюдением сроков рассмотрения и подготовки соответствующих документов осуществляется Общим отделом.

5.6. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Снятие с контроля производится только после направления окончательного ответа.

6. Формирование и хранение дел

6.1. Формирование дел, организация обработки и передачи отправляемых документов осуществляется Общим отделом в соответствии с утвержденной в Счетной палате «Инструкцией по делопроизводству».

6.2. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами (вторые экземпляры ответов и (или) уведомлений, утвержденные Председателем Счетной палаты или его заместителем, с визами начальника юридического отдела и подписью руководителя структурного подразделения или должностного лица, ответственного (ответственных) за рассмотрение обращения и подготовку ответа или уведомления, исходящими номерами и документы, связанные с их рассмотрением), возвращаются в структурное подразделение или должностному лицу, осуществлявшим подготовку проекта ответа, уведомления или сопроводительного письма для формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел данного структурного подразделения.

6.3. Проставление исходящих индексов и порядковых номеров на ответы или уведомления, а также передача документов, перечисленных в п. 6.2. настоящего Порядка в структурные подразделения, осуществлявшие подготовку ответа, возлагаются на Общий отдел.

6.4. Сроки хранения обращений граждан и документов к ним определяются «Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения», утвержденным приказом Федерального архивного агентства 08.07.2019г. и номенклатурой Счетной палаты.