

**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).