

**УТВЕРЖДЕНО**

**Приказом**

**Председателя Счетной палаты**

**Республики Татарстан**

**№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**ИНСТРУКЦИЯ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ,  
ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН,  
ВЕДЕНИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН В  
СЧЕТНОЙ ПАЛАТЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

**г. Казань**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы, ведения делопроизводства по обращениям, предложениям, заявлениям и жалобам (далее обращения) граждан и проведения личного приема граждан в Счетной палате Республики Татарстан.

1.2. Работа с обращениями граждан в Счетной палате РТ 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 РТ «О порядке рассмотрения обращений 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, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, ведением делопроизводства в части рассмотрения обращений граждан, а также разработка предложений по дальнейшему совершенствованию работы с обращениями граждан возлагается на Общий отдел Счетной палаты РТ (далее – Общий отдел).

## **2. Порядок учета и регистрации обращений граждан**

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 по информационным сетям общего пользования, осуществляется централизованно Общим отделом в установленном порядке.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан и личному приему граждан ведется отдельно от общего делопроизводства с использованием автоматизированной программы.

2.3. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, в форме электронного документа должно содержать:

- наименование и адрес органа, в который направляется данное обращение либо фамилию, имя, отчество должностного лица соответствующего должностного лица или его должность;
- изложение существа заявления, предложения или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес для направления ответа;
- уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в Счетную палату РТ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

Принятие обращения гражданина является обязательным.

2.4. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации, осуществляемой в срок не более 3 дней с момента поступления обращения в Счетную палату РТ.

2.5. 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).

2.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если существо поставленных в обращении вопросов, жалоб и предложений идентично первоначальному обращению;

- если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения и ответ заявителю не дан,

являются повторными.

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

В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Повторно».

2.7. Обращение гражданина, перенаправленное в Счетную палату РТ различными государственными и иными органами либо должностными лицами, с текстом идентичным тексту обращения того же гражданина поступившего в Счетную палату РТ 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.).

2.7.1. Дубликаты обращений, поступившие в течение тридцати дней со дня регистрации оригинала обращения, по решению Председателя, ответу не подлежат и подшиваются в дело.

2.7.2. Если такие обращения направлены из Аппарата Президента РТ, Государственного Совета РТ, Правительства РТ, от депутатов Государственного Совета

РТ, заявителю направляется повторный ответ, а орган или должностное лицо, направившие дубликат, извещаются о направлении ответа гражданину.

2.8. Зарегистрированные обращения граждан передаются Председателю Счетной палаты РТ или его заместителю для определения исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа.

После наложения Председателем Счетной палаты РТ соответствующей резолюции, обращения передаются Общим отделом в структурные подразделения в соответствии с резолюцией.

2.9. Дальнейшее перемещение обращений граждан из одного структурного подразделения в другое контролируется Общим отделом и отмечается в регистрационно – контрольных карточках, о нарушениях сроков исполнения установленных резолюцией Председателя Счетной палаты РТ или заместителя Председателя докладывается Председателю Счетной палаты РТ или заместителю Председателя.

2.10. Регистрационно-контрольные карточки на обращения граждан распечатываются в двух экземплярах, один из которых вместе с обращением передается в структурное подразделение для контроля и исполнения, а второй с подписью руководителя структурного подразделения – исполнителя резолюции хранится в Общем отделе.

2.11. 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. Оставление обращения без ответа**

3.1. В случаях установленных законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан, по решению Председателя Счетной палаты РТ обращение может быть оставлено без ответа, в том числе, если:

- в обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для направления ответа;

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

- текст обращения не поддается прочтению, при этом оно не подлежит перенаправлению 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;

- в обращении гражданина поставлены вопросы, на которые ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, с уведомлением гражданина направившего обращение о прекращении переписки.

#### **4. Порядок принятия обращений граждан к рассмотрению и рассмотрения обращений**

4.1. Если обращение не содержит вопросов, отнесенных к компетенции Счетной палаты РТ, то такое обращение, не позднее 7 дней со дня его регистрации в Счетной палате РТ, направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, изложенных в обращении, с извещением об этом заявителя.

4.2. Если обращение содержит вопросы, относящиеся к компетенции Счетной палаты РТ и иных органов (государственных и/или местного самоуправления), то такое обращение в соответствующей части принимается к рассмотрению Счетной палатой РТ, а также, не позднее 7 дней со дня его регистрации в Счетной палате РТ, его копия направляется для рассмотрения иных вопросов в соответствующий орган (государственный и/или местного самоуправления) или соответствующему должностному лицу, с извещением об этом заявителя.

4.3. Если из содержания обращения, затрагивающего вопросы финансово – хозяйственной деятельности юридического лица, следует, что оно направлено участником юридического лица (акционером, учредителем), либо его руководителем, одновременно являющимся участником (акционером, учредителем), то такое обращение подлежит рассмотрению как обращение гражданина.

4.4. Если обращение, рассматриваемое Счетной палатой РТ единолично либо совместно с иным компетентным органом, позволяет сделать вывод о нарушении законных прав, свобод и законных интересов заявителя и/или возможном нарушении законодательства третьими лицами, то копия такого обращения подлежит направлению в органы прокуратуры не позднее 7 дней со дня его регистрации в Счетной палате РТ.

4.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Татарстан, Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Закона РТ от 12.05.2003г. № 16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан» и иных нормативных правовых актов.

4.6. Ответственность за несоблюдение требований законодательства при рассмотрении обращений граждан в Счетной палате РТ определяется в соответствии с законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.7. При рассмотрении обращения гражданину должно быть обеспечено:

- всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение его обращения, принятие по обращению основанного на законе решения, полного и своевременного извещения заявителя о результатах рассмотрения обращения;

- право лично изложить свои доводы лицу, рассматривающему обращение, ознакомиться с материалами проверки, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- представить дополнительные документы и материалы либо обратиться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, получить письменный или устный ответ о результатах рассмотрения.

- получение письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством, уведомления о переадресации письменного обращения в иной орган (государственный, местного самоуправления) или иному должностному лицу;

- обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращение с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.8. Если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким структурным подразделениям, то координацию работы по рассмотрению осуществляет структурное подразделение, указанное в резолюции первым.

4.9. Рассмотрение обращений граждан, если вопросы, поставленные в обращении, отнесены к компетенции Счетной палаты РТ либо необходимость рассмотрения обращения определена решением Председателя Счетной палаты РТ, осуществляется:

- если не требуется дополнительного изучения и проверки изложенных в обращении фактов и обстоятельств, в срок не более 30 дней со дня регистрации такого обращения;

- если необходимо проведение дополнительного изучения и проверки изложенных в обращении фактов и обстоятельств, истребование дополнительных материалов либо принятие каких – либо других мер, срок рассмотрения, по решению Председателя Счетной палаты РТ или его заместителя, может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с извещением об этом лица, подавшего заявление или жалобу.

4.9.1. Обращения военнослужащих и членов их семей рассматриваются в порядке, установленном федеральным законодательством.

4.9.2. Рассмотрение депутатского запроса (обращения), основанного на обращении гражданина, осуществляется в сроки установленные Закон РТ «О статусе депутата Государственного Совета Республики Татарстан» от 18 марта 2004 г. № 15-ЗРТ и Регламентом Государственного Совета РТ, обращения граждан, перенаправляемые в Счетную палату РТ депутатами – в сроки, установленные Федеральным законом «О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Законом РТ от 12.05.2003г. № 16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан».

При необходимости проведения дополнительной проверки или истребования каких-либо дополнительных материалов по данному депутатскому запросу, срок рассмотрения обращения может быть продлен до 30 дней со дня его регистрации, с направлением депутату соответствующего письменного уведомления.

4.10. Обращение считается рассмотренным, если изучены все поставленные в нем вопросы, обстоятельства и факты и заявителю дан ответ в письменной или устной форме.

4.11. Ответ на коллективное обращение готовится на фамилию первого заявителя, которому направляется ответ с указанием необходимости уведомления о результатах рассмотрения других авторов.

В необходимых случаях или по требованию других заявителей ответы по рассмотренному обращению направляются и остальным адресатам.

4.12. Граждане вправе обращаться с письменными обращениями на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на любом другом языке народов Республики Татарстан, которым они владеют.

Ответы на такие обращения граждан даются на языке обращения.

В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

4.13. Ответ на обращение гражданина или извещение должны содержать:

- изложение мотивов и фактов, положенных в основу ответа, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта;
- в необходимых случаях сведения об отмене или изменении обжалуемого решения;
- разъяснение права заявителя на обжалование принятого решения.

4.14. Проект ответа или извещения подлежит обязательному визированию начальником Юридического отдела или лицом, исполняющим его обязанности.

Визирование осуществляется перед предоставлением проекта ответа или извещения на утверждение Председателю Счетной палаты РТ.

4.15. Утверждение проектов ответов или извещений осуществляется путем их подписания Председателем Счетной палаты или, по отдельному поручению Председателя Счетной палаты, его заместителем.

4.16. Ответ на обращение, поступившее в Счетную палату РТ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.17. Направление гражданину ответа или извещения о результатах рассмотрения обращения осуществляется в срок не более 3 дней с момента окончания рассмотрения

обращения, но не позднее установленного общего срока рассмотрения письменного обращения.

4.18. В случае если последний день рассмотрения обращения либо его перенаправления приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения либо перенаправления обращения является непосредственно следующий за ним рабочий день.

4.19. При рассмотрении обращений граждан запрещается без согласия обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также не допускается разглашение сведений о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

## **5. Организация и проведение личного приема граждан**

5.1. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан, являются:

- беспрепятственность обращения граждан в Счетную палату РТ;
- гласность и учет общественного мнения;
- неукоснительное соблюдение законности и служебной этики.

5.2. Время личного приема граждан определяется Председателем Счетной палаты РТ.

5.3. Проведение личного приема осуществляется Председателем Счетной палаты РТ или его заместителем.

5.4. Личный прием гражданина осуществляется после предъявления гражданином документа удостоверяющего личность. Личные данные принимаемого гражданина подлежат занесению в карточку «личного приема».

5.5. Обращение, подаваемое гражданином в ходе личного приема, может быть как в устной, так и в письменной формах.

5.5.1. В случае если содержание устного обращения является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан незамедлительно в ходе личного приема, в устной форме.

Если обращение и ответ на него производятся в устной форме, их содержание отражается в карточке «личного приема».

5.5.2. В случае необходимости дополнительного изучения и проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении, либо подачи обращения в письменной форме, рассмотрение такого обращения осуществляется в соответствии с правилами настоящей Инструкции, установленными для рассмотрения письменных обращений граждан.

5.6. В случае, если вопросы, поставленные в обращении, поступившем в ходе личного приема, не отнесены к компетенции Счетной палаты РТ, заявителю разъясняется его право обращения в соответствующие органы либо к соответствующим должностным лицам.



5.7. Обращение, поступившее в ходе личного приема и отраженное в карточке «личного приема» передается в Общий отдел для заполнения регистрационно-контрольной карточки.

На обращении в верхнем левом углу делается отметка «личный прием», после чего оно направляется в соответствии с резолюцией исполнителю.

5.8. Общий контроль за порядком и сроками рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, проведение анализа и обобщения таких обращений и ответов на них возлагается на Общий отдел.

5.9. При обращении граждан за получением сведений о результатах рассмотрения их обращений, сотрудники структурных подразделений, ответственных за рассмотрение обращения, обязаны по запросу сотрудников Общего отдела предоставить информацию о состоянии рассмотрения обращений.

## **6. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

6.1. Общий контроль за соблюдением требований законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и положений настоящей Инструкции в Счетной палате РТ осуществляется заместителем Председателя Счетной палаты РТ. Текущий контроль осуществляется Общим отделом, контроль в структурных подразделениях – руководителями структурных подразделений.

6.2. Контроль Общего отдела осуществляется в форме оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, истребования от руководителей структурных подразделений объяснений причин задержки ответов с последующим информированием заместителя Председателя Счетной палаты РТ.

6.3. Обращения граждан, перенаправленные из Аппарата Президента РТ, Государственного Совета РТ, Правительства РТ с грифом «Контроль», о результатах рассмотрения которых, необходимо сообщить в эти органы, берутся Общим отделом на особый контроль.

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

## **7. Формирование и хранение дел**

7.1. На каждом экземпляре ответа или извещения после их утверждения (подписания) Председателем Счетной палаты РТ или заместителем Председателя проставляется исходящий индекс, состоящий из кода отдела и через косую черту порядкового исходящего номера.

7.2. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами (вторые экземпляры ответов и/или извещений, утвержденные Председателем Счетной палаты РТ или его заместителем, с визами начальника Юридического отдела или лица, его

заменяющего, и подписью руководителя структурного подразделения ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа или извещения, исходящими номерами и документами, связанные с их рассмотрением), возвращаются в структурное подразделение, осуществлявшее непосредственное рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа или извещения, для формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел данного структурного подразделения.

7.3. Каждое обращение и все документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

В случае получения повторного обращения или дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

7.4. Проставление исходящих индексов и порядковых номеров на ответы или извещения, а также передача документов перечисленных в п. 7.2. и п. 7.3. настоящей Инструкции в структурные подразделения, непосредственно осуществлявших рассмотрение обращения и подготовку ответа, возлагаются на Общий отдел.

7.5. Сроки хранения обращений граждан и документов к ним определяются «Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций с указанием сроков хранения», утвержденной Федеральной архивной службой России 06.10.2000г.

Законченные дела по обращениям граждан хранятся в структурных подразделениях, осуществлявших рассмотрение обращения, в течение 5 лет, по истечении срока хранения списываются по акту и уничтожаются.