**СЧЕТНО-КОНТРОЛЬНАЯ ПАЛАТА ГОРОДА ПЫТЬ-ЯХА**

ИНСТРУКЦИЯ

**по работе с обращениями граждан в**

**Счетно-контрольной палате города Пыть-Яха**

**(утвержден приказом Счетно-контрольной палаты города Пыть-Яха от 30.09.2024 № 16-од**

**(в ред. от 28.03.2025 № 5-од)**

город Пыть-Ях

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями граждан

в Счетно-контрольной палате города Пыть-Яха

1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан в Счетно-контрольной палате города Пыть-Яха (далее – Инструкция) определяет порядок организации работы с обращениями граждан, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в Счетно-контрольную палату города Пыть-Яха (далее – Счетно-контрольная палата).
2. Работу с обращениями, поступившими в Счетно-контрольную палату, организует председатель Счетно-контрольной палаты.

В Счетно-контрольной палате приказом назначается лицо, ответственное за ведение учета и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

При рассмотрении обращения 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 Счетно-контрольную палату, в компетенцию которой входит решение поставленных вопросов. *(в ред. приказа от 28.03.2025 № 5-од)*

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Счетно-контрольную палату с критикой деятельности указанного органа либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1. Письменные обращения, поступившее в Счетно-контрольную палату регистрируются в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1к Инструкции).

Указанные обращения в обязательном порядке докладываются председателю Счетно-контрольной палаты.

Гражданин в своем обращении в письменной форме (Приложение 2 к Инструкции) в обязательном порядке указывает: либо орган местного самоуправления (Счетно-контрольная палата) 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.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии. Обращения, поступившие с документами или при отсутствии документов, упоминаемых гражданином в обращении как приложенные к обращению, регистрируются с актом ([Приложение](file:///C%3A%5CUsers%5Cuser%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CAdmin%5CDesktop%5C%D0%93%D1%83%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D0%B7%5C2017%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%5C%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%BE%D1%82%2027.12.2017%20%E2%84%96%2017-%D0%BE%D0%B4%20%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD.doc#P207) 3 к Инструкции) к настоящей Инструкции.

 Свои обращения граждане также могут направлять в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал). *(в ред. приказа от 28.03.2025 № 5-од)*

 *С 30.03.2025 абзац шестой пункта 4 утратил силу приказом от 28.03.2025 № 5-од.*

 Обращение, поступившее в Счетно-контрольную палату 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](https://www.gosuslugi.ru/), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

 Получение и обработка обращений, поступающих в форме электронного документа через [Единый портал](https://www.gosuslugi.ru/)  в Счетно-контрольную палату города Пыть-Яха, а также направление ответов на них осуществляется в соответствии с [правилами](https://internet.garant.ru/#/document/408314235/entry/1000) использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений, сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения, обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными [постановлением](https://internet.garant.ru/#/document/408314235/entry/0) Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Счетно-контрольной палаты, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абз. 4 п. 8 настоящей Инструкции.

 Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу принимается председателем Счетно-контрольной палаты.

1. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Счетно-контрольная палата при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В таких случаях жалоба возвращается гражданину, с разъяснением ему права на обжалование в суд в установленном порядке решений или действий (бездействия).

6. Обращение, поступившее в Счетно-контрольную палату в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассматривающее обращение Счетно-контрольная палата может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7. При рассмотрении обращения Счетно-контрольная палата:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 8 настоящей Инструкции;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае получения направленного в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, Счетно-контрольная палата в течение 15 дней представляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

Ответ на обращение подписывается председателем Счетно-контрольной палаты.

 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Счетно-контрольную палату в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Счетно-контрольную палату в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Счетно-контрольную палату 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 абз. 2 п. 3 настоящей Инструкции на официальном сайте Счетно-контрольной палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». *(в ред. приказа от 28.03.2025 № 5-од)*

8. 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении обращения Счетно-контрольной палатой, в котором 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, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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.

 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 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, председатель Счетно-контрольной палаты 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 Счетно-контрольную палату. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

 - если заявитель не удовлетворен данным ему ответом;

 - если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.

 В этих случаях в графе «Фамилия, Имя, Отчество» делается отметка «повторное».

В случае поступления в Счетно-контрольную палату письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абз. 9 п. 7 настоящей Инструкции на официальном сайте Счетно-контрольной палаты 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.

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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Счетно-контрольную палату.

9. Письменное обращение, поступившее в Счетно-контрольную палату в соответствии с её компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного настоящей Инструкцией, председатель Счетно-контрольной палаты вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный прием граждан проводится председателем Счетно-контрольной палаты или уполномоченным должностным лицом.

Прием граждан осуществляется в рабочие дни: понедельник, среда;

часы приема: 9:00 – 17:12 (перерыв: 13:00 – 14:00).

Место приема граждан: 628380, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Пыть-Ях, ул. Центральная, д. 18 "а", 3 эт., каб. 310.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 5 к Инструкции).

В случае, если изложенное 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Поданные при личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Счетно-контрольной палаты, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных обращении вопросов.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет председатель Счетно-контрольной палаты в пределах своей компетенции.

Председатель Счетно-контрольной палаты анализирует содержание поступающих обращений на основании аналитической справки (Приложение 6 к Инструкции) за квартал, представляемой ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений в Счетно-контрольной палате.

Контроль включает в себя следующие мероприятия: сбор и обобщение информации о ходе и результатах выполнения поручений по рассмотрению обращений (далее - поручения), доведение этой информации до сведения должностных лиц, которыми давались поручения, принятие необходимых мер по своевременному и качественному выполнению поручений, а также в случае необходимости применение мер воздействия к лицам, виновным в несвоевременном и некачественном выполнении поручений.

Председатель Счетно-контрольной палаты, ответственный за контроль порядка рассмотрения обращений граждан, осуществляет следующие функции:

контролирует ведение регистрации поступивших обращений в журнале регистрации обращений граждан;

назначает исполнителя по обращению, ставит поручение на контроль и устанавливает сроки рассмотрения обращений.

доводит поручение до сведения исполнителя, устанавливает срок предварительного контроля (половина срока на выполнение поручения);

за 3 - 5 дней до окончания установленного срока рассмотрения обращения проводит контроль выполнения поручения;

контролирует работу должностных лиц Счетно-контрольной палаты по выполнению поручений;

в случае если ответ на обращение не может быть подготовлен в установленный в поручении срок (при необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов и принятия других мер), требует от исполнителя подготовки промежуточного ответа (доклада) о ходе выполнения поручения с обоснованием продления срока выполнения (по возможности), указанием даты доклада по выполнению поручения (либо очередного доклада до завершения работы по данному вопросу);

Весь ход работы по контролю до момента выполнения поручения и снятия его с контроля отражается в журнале регистрации обращений граждан путем постоянного ввода информации о ходе рассмотрения обращения.

Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля, если:

рассмотрены все поставленные заявителем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством;

документ подписан председателем Счетно-контрольной палаты;

копии письменного ответа гражданину направлены согласно поручению, в заинтересованные органы.

 Приложение 1

 к Инструкции по работе с обращениями граждан в Счетно- контрольной палате города Пыть-Яха

журнал

регистрации обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Входящий N, дата регистрации | N и дата поступившего обращения | Тип обращения |  | Тема обращения | Ф.И.О., адрес | Кому и когда направлено на рассмотрение, исходящий N, Ф.И.О. исполнителя | Срок выполнения, категория контроля | Отметка о выполнении | Примечание |
|  | Исходящий N, дата выполнения | Результат рассмотрения | Кому и куда направлено |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Пояснения по заполнению журнала

При заполнении таблицы принимаются следующие обозначения:

1. [Графа 4](file:///C%3A%5CUsers%5Cuser%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CAdmin%5CDesktop%5C%D0%93%D1%83%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D0%B7%5C2017%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%5C%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%BE%D1%82%2027.12.2017%20%E2%84%96%2017-%D0%BE%D0%B4%20%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD.doc#P159): Ж - жалоба, З - заявление, П - предложение.

2. [Графа 8](file:///C%3A%5CUsers%5Cuser%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CAdmin%5CDesktop%5C%D0%93%D1%83%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D0%B7%5C2017%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%5C%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%BE%D1%82%2027.12.2017%20%E2%84%96%2017-%D0%BE%D0%B4%20%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD.doc#P163): К - контрольное, ОК - поставленное на особый контроль.

3. [Графа 10](file:///C%3A%5CUsers%5Cuser%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CAdmin%5CDesktop%5C%D0%93%D1%83%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D0%B7%5C2017%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%5C%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%BE%D1%82%2027.12.2017%20%E2%84%96%2017-%D0%BE%D0%B4%20%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD.doc#P165): "+" - рассмотрено в срок, "-" - рассмотрено с нарушением срока, П (МП) - поддержано (меры приняты).

4. [Графа 12](file:///C%3A%5CUsers%5Cuser%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CAdmin%5CDesktop%5C%D0%93%D1%83%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D0%B7%5C2017%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%5C%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%8B%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%BE%D1%82%2027.12.2017%20%E2%84%96%2017-%D0%BE%D0%B4%20%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD.doc#P167) заполняется при продлении срока рассмотрения обращения.

 Приложение 2

 к Инструкции по работе с обращениями граждан в Счетно-контрольной палате города Пыть-Яха

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указывается адресат (либо орган местного

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 самоуправления либо фамилия, имя, отчество

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 соответствующего должностного лица либо

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 должность соответствующего должностного лица)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Фамилия, Имя, Отчество (последнее - при наличии)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 почтовый адрес, по которому должны быть

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 направлены ответ,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 уведомление о переадресации обращения

ТИП ОБРАЩЕНИЯ[[1]](#footnote-1)

*суть обращения*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата Подпись

 Приложение 3

 к Инструкции по работе с обращениями граждан в Счетно-контрольной палате города Пыть-Яха

 УТВЕРЖДАЮ

 Председатель

Счетно-контрольной палаты

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О.)

 "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

 АКТ N \_\_\_\_

 В связи с поступившим обращением от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество гражданина)

приняты (отсутствуют) следующие документы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование документов | Количество | Примечания |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |

Должность лица, принимающее обращение подпись И.О. Фамилия

Представители Счетно-контрольной палаты:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, подпись, расшифровка подписи) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, подпись, расшифровка подписи)

(должность, подпись, расшифровка подписи)

*Примечание. Обращения, поступившие с документами или при отсутствии документов, упоминаемых гражданином в обращении как приложенные к обращению, регистрируются с актом, оформленным должностным лицом Счетно-контрольной палаты города Пыть-Ях, за тремя подписями представителей данного органа. Акт составляется в двух экземплярах и утверждается Председателем Счетно-контрольной палаты. Один экземпляр акта остается в Счетно-контрольной палате города Пыть-Ях, а второй отправляется в адрес гражданина, направившего обращение.*

 Приложение 4

 к Инструкции по работе с обращениями граждан в Счетно-контрольной палате города Пыть-Яха

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указывается адресат (либо орган местного

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 самоуправления либо фамилия, имя, отчество

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 соответствующего должностного лица либо

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 должность соответствующего должностного лица)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Фамилия, Имя, Отчество (последнее - при наличии)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 адрес электронной почты (если ответ должен быть

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 направлен в форме электронного документа)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 почтовый адрес (если ответ должен быть направлен

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 в письменной форме)

ТИП ОБРАЩЕНИЯ[[2]](#footnote-2)

*суть обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата Подпись

 Приложение 5

 к Инструкции по работе с обращениями граждан в Счетно- контрольной палате города Пыть-Яха

**КАРТОЧКА
личного приема**

Лицевая сторона

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фамилия |  |  |
| Имя, отчество |  |  |
| Адрес |  |  |
| Дата приема |  |  |
| Содержание просьбы |  |  |
| Кто проводил прием |  |  |
|  | (должность, фамилия, имя, отчество) |  |
| Принято письменное обращение. Направлено в |  |  |
|  |  | “ |  | ” |  | 20 |  | г. |
| Регистрационный № |  |  |
|  |  |  |

Оборотная сторона

|  |
| --- |
| Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание, другое) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |

 Приложение 6

 к Инструкции по работе с обращениями граждан в Счетно- контрольной палате города Пыть-Яха

Аналитическая справка

за \_\_\_ квартал 20\_\_ г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тема | Количество письменных обращений | Количество обращений на личном приеме | Всего: |
| Всего | % | Всего | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Темы обращений: |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ИТОГО |  |  |  |  |  |
| Результаты рассмотрения |  |  |  |  |  |
| Решено положительно |  |  |  |  |  |
| Дано разъяснение |  |  |  |  |  |
| Отказано |  |  |  |  |  |
| Находятся в работе |  |  |  |  |  |
| Оставлено без рассмотрения на основании заявления гражданина |  |  |  |  |  |
| ИТОГО |  |  |  |  |  |

1. Необходимо выбрать тип обращения: предложение, заявление или жалоба [↑](#footnote-ref-1)
2. Необходимо выбрать тип обращения: предложение, заявление или жалоба [↑](#footnote-ref-2)