

УТВЕРЖДЕНА
приказом Контрольно-счетной
палаты Краснодарского края
от «16» сентября 2025 г. № 61

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИЕМА ГРАЖДАН В КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Контрольно-счетной палате Краснодарского края (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ), Законом Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил 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 и 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 и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334), иным федеральным и региональным законодательством.

Инструкция определяет единый порядок рассмотрения и разрешения в Контрольно-счетной палате Краснодарского края (далее – Палата, Контрольно-счетная палата) обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее – обращения граждан, обращение) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, регулируемых международным договором Российской Федерации или федеральным законом по вопросам, отнесенным к полномочиям Контрольно-счетной палаты, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Палате.

Положения настоящей Инструкции распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами Палаты обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц.

1.2. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом.

1.3. Порядок приема, учета и регистрации обращений, их формирование в дело, оформление, размножение, систематизация и хранение устанавливается настоящей Инструкцией, а также Стандартом организации деятельности Контрольно-счетной палаты Краснодарского края (СОД КСП – 1) «Делопроизводство в Контрольно-счетной палате Краснодарского края».

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений без согласия заявителя. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, а также за соответствие законодательству направляемых по результатам рассмотрения обращения ответов возлагается на аудиторов, начальников структурных подразделений Палаты, в чьем подчинении находится лицо, являющееся непосредственным исполнителем поручения по рассмотрению обращения (далее — уполномоченное лицо (исполнитель)).

1.6. Основные термины, используемые в Инструкции:

обращение – направленные в Контрольно-счетную палату (должностному лицу) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственных органов либо официального сайта Палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической, бюджетной и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

коллективное обращение – обращение двух или более лиц;

первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Контрольно-счетной палате, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Палату по уже рассматривавшемуся вопросу;

дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;

заявитель – лицо, направившее в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалобу, а также устно обратившееся в Контрольно-счетную палату;

представитель заявителя – лицо, обладающее в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления, правами на подачу обращения и получение соответствующего ответа.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

Консультирование (информирование) заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

Информирование граждан об организации рассмотрения обращений осуществляется сотрудниками отдела протокола, документационного и архивного обеспечения управления делами (далее – отдел протокола, документационного и архивного обеспечения) и иными сотрудниками Палаты посредством телефонной связи, размещения информации на официальном сайте Контрольно-счетной палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде Палаты.

В доступном для обозрения месте размещается информационный стенд, содержащий информацию о Контрольно-счетной палате: месте нахождения, режиме работы, контактных телефонах, адресе официального сайта Палаты, графике личного приема граждан.

На первом этаже административного здания, в доступном для заявителей месте устанавливается ящик «Для обращений и заявлений». Корреспонденция из ящика ежедневно в рабочие дни не позднее 9:00 часов

вынимается сотрудниками отдела протокола, документационного и архивного обеспечения, после чего регистрируется и направляется на рассмотрение в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений, а также справочные и статистические данные, касающиеся работы с обращениями, размещаются в разделе «Виртуальная приемная» официального сайта Палаты.

3. Пределы действия Инструкции

3.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные Палатой в письменной или устной форме при личном приеме, по почте, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы государственных органов либо официального сайта Палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

3.2. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование (Контрольно-счетная палата Краснодарского края) и (или) фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения; суть обращения;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 350020, г. Краснодар, ул. Коммунаров, 276/1;

передано лично в отдел протокола, документационного и архивного обеспечения непосредственно гражданином или его представителем;

принято в ходе личных приемов председателя Палаты, заместителей председателя Палаты;

помещено в ящик для корреспонденции, установленный на первом этаже административного здания, расположенного по адресу: г. Краснодар, ул. Коммунаров, 276/1.

3.3. Обращение, поступившее в Палату в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ, настоящей Инструкцией.

Обращение в форме электронного документа направляется с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Кроме того, прием обращений в форме электронного документа осуществляется посредством раздела «Виртуальная приемная» на официальном сайте Палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://kspkuban.ru/>), предусматривающим переход на федеральную государственную информационную систему Единый портал, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При поступлении на электронную почту Палаты обращения в форме электронного документа в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан (приложение № 1).

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

Исходя из принципа возможности расширения прав и свобод человека, если в обращении заявителя почтовый адрес отсутствует, то допускается использовать адрес, указанный на почтовом отправлении.

3.5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю либо иной государственный орган в соответствии с его компетенцией с уведомлением заявителя о переадресации его обращения в установленный законом срок.

3.6. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностные лица Палаты вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) принимается на основании служебной записки начальника

отдела протокола, документационного и архивного обеспечения руководителем аппарата путем проставления соответствующей резолюции на вышеназванной служебной записке.

3.8. В случае поступления в Палату письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Палаты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.9. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

3.11. Обращения, в которых заявители выражают несогласие с принятыми решениями по ранее направленным ими обращениям, рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В данном случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.13. Копии обращений либо сами обращения, поступившие в электронной форме и на бумажных носителях, хранятся в номенклатурном деле «обращения граждан, юридических лиц, органов государственной власти, переписка по их рассмотрению» (далее – дело).

4. Регистрация обращений. Порядок и сроки рассмотрения обращений

4.1. Все поступающие в Палату обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в отдел протокола, документационного и архивного обеспечения.

Сотрудниками, в обязанности которых входит регистрация обращений граждан, учет, хранение и передача дел в архив, вносится информация по обращению в единую межведомственную систему электронного документооборота (далее – ЕМСЭД).

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

4.2. Коллективное обращение граждан регистрируется по фамилии первого заявителя, которому и направляется ответ с просьбой сообщить о результатах рассмотрения другим авторам, если иная просьба не содержится в обращении.

4.3. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Палаты заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

Возврат приложения к обращению возможен по письменному запросу заявителя, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения, путем личного вручения или посредством почтовой связи.

4.4. Если в адресованных Палате обращениях содержатся вопросы, рассмотрение которых отнесено как к компетенции Палаты, так и к компетенции иных органов, такие обращения подлежат разрешению Палатой в пределах установленной законом компетенции.

При этом копии обращений для рассмотрения не позднее 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы для рассмотрения в пределах установленной законом компетенции с обязательным уведомлением заявителя.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения данными органами.

4.5. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов не относится к компетенции Палаты, а относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности с уведомлением об этом заявителя.

4.6. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к делу.

4.7. Письма с просьбами о личном приеме председателем либо его заместителями рассматриваются в рамках требований, установленных настоящей инструкцией.

4.8. В интересах обеспечения безопасности конверты (пакеты) с письменными обращениями граждан подлежат обязательному вскрытию и предварительному осмотру сотрудниками отдела протокола,

документационного и архивного обеспечения, принимающими корреспонденцию, и, в случае выявления опасных и подозрительных вложений, работа с вложением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем аппарата.

После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача вложений, упоминаемых автором или описью документов, составляется акт в двух экземплярах на бумажном носителе (приложение № 2).

Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки (кроме изъятых из обращения), ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

Акты подписываются тремя сотрудниками отдела протокола, документационного и архивного обеспечения.

Почтовые конверты сохраняются и передаются исполнителям вместе с обращениями и приложениями к ним. Почтовые конверты хранятся вместе с обращениями в течение всего периода их рассмотрения и сшиваются в дела со всеми материалами по обращению.

4.9. Обращение, поступившее в Палату в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному первичному рассмотрению председателем Палаты, его заместителями, руководителем аппарата и наложением резолюции, учитывая специфику вопросов, поставленных в обращении. Указанные должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

В случае, если вопросы в обращении подлежат рассмотрению несколькими направлениями Палаты, то в резолюции указываются аудиторы, начальники структурных подразделений (соисполнители), к компетенции которых относится рассмотрение данного вопроса.

4.10. Организация процесса рассмотрения обращений, обеспечивающего наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, осуществляется аудиторами, начальниками структурных подразделений Палаты.

В случае необходимости проведения контрольного или экспертно-аналитического мероприятия по обращению, такие мероприятия проводятся после включения их в установленном порядке в план работы Палаты.

4.11. При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости – заявители.

4.12. В случае, если исполнитель по объективным причинам не может своевременно исполнить поручение (рассмотреть обращение), то, не позднее

чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения, начальником соответствующего структурного подразделения в адрес заместителя председателя, руководителя аппарата, аудитора направляется служебная записка для принятия решения о продлении срока.

Решение о продлении срока оформляется путем проставления соответствующей резолюции на вышеназванной служебной записке.

Заместитель председателя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращений, находящихся в производстве бюджетно-аналитического управления.

Руководитель аппарата принимает решение о продлении срока рассмотрения обращений, находящихся в производстве управления делами, правового управления и финансового отдела.

Аудиторы принимают решение о продлении срока рассмотрения обращений, находящихся в производстве курируемых ими отделов Палаты.

В случае продления срока рассмотрения по обращению заявителю в письменной форме в срок установленный действующим законодательством направляется соответствующее уведомление.

4.13. В случае, 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 Палаты вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в Палату. О данном решении в течение 5 дней уведомляется гражданин, направивший обращение.

Переписка прекращается один раз на основании служебной записки начальника структурного подразделения (приложение № 4), согласованной заместителем председателя, руководителем аппарата, аудитором.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения на основании служебной записки начальника структурного подразделения, ранее рассматривавшего обращения, утвержденной заместителем председателя, руководителем аппарата, аудитором.

О принятом решении в течение 30 дней уведомляется заявитель. Обращение, служебная записка и уведомление заявителя списываются в дело.

Переписка возобновляется если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные, рассмотрение которых входит в компетенцию Палаты, сообщенные заявителем, рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.14. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право исполнителю, рассматривающему обращение, прекратить дальнейшее производство по обращению, если в полученных

материалах нет сведений о наличии нарушений норм действующего законодательства.

Решение о продолжении производства по обращению при необходимости принимается заместителем председателя, руководителем аппарата, аудитором с обязательным уведомлением заявителя о принятом решении.

4.15. Заявитель либо его представитель (имеющий надлежащим образом оформленные полномочия) по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, находящихся в деле, с использованием собственных технических средств, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимает заместитель председателя, руководитель аппарата, аудитор.

Исполнитель, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к делу служебную записку в адрес заместителя председателя, руководителя аппарата, аудитора о том, с какими материалами заявитель ознакомлен и с каких материалов снимал копии.

4.16. Обращения граждан, должностных и иных лиц рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Палате, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Обращения депутатов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления заместитель председателя, руководитель аппарата, аудитор в порядке, установленном п. 4.12 настоящей Инструкции, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней. Заявитель соответствующим образом уведомляется о продлении сроков рассмотрения обращения.

4.17. Контроль за соблюдением положений Закона № 59-ФЗ в части:

полноты (рассмотрение всех поставленных в обращении вопросов), соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализа содержания поступающих обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляют аудиторы, начальники структурных подразделений Палаты в чьем подчинении находится лицо, являющееся непосредственным исполнителем поручения по рассмотрению обращения;

соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение в Контрольно-счетную палату, наличие предусмотренных настоящей Инструкцией служебных записок, почтовых уведомлений

осуществляет начальник отдела протокола, документационного и архивного обеспечения.

5. Направление ответов на обращения

5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, грамотно и кратко, со ссылками на нормативные правовые акты (при необходимости), давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов заявителя о нарушении объектами контроля и (или) их должностными лицами финансово-бюджетного законодательства, изложенных в обращении, в ответе следует указать какие меры приняты Палатой в отношении лиц, допустивших нарушения.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

5.2. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа не следует, что рассмотрены все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается заместителем председателя, руководителем аппарата, аудитором, утверждающим (подписывающим) проект ответа на обращение.

Все проекты ответов на обращения подлежат обязательному согласованию с начальником отдела протокола, документационного и архивного обеспечения.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения всех поставленных в нем вопросов.

В случае, если рассмотрение и разрешение обращения поручено нескольким исполнителям, то ответ готовится первым, указанным в списке, а соисполнителями предоставляется текст в редакции, необходимой для включения в ответ. Проект ответа в обязательном порядке согласовывается со всеми соисполнителями.

5.3. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В адресной части ответа на обращение после фамилии и инициалов заявителя указывается («для передачи остальным», «для информирования заинтересованных лиц» или «и другим»). В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

5.4. В ответе на дубликат обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресаты их направившие. К примеру: «Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края, рассмотрены».

5.5. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения в пределах установленной законом компетенции, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

5.6. Ответы на обращения вправе подписывать заместитель председателя, руководитель аппарата, аудитор.

Заместитель председателя вправе подписывать ответы на обращения, находящиеся в производстве отделов бюджетно-аналитического управления и иных структурных подразделений Палаты.

Руководитель аппарата вправе подписывать ответы на обращения, находящиеся в производстве отделов управления делами, правового управления и финансового отдела.

Аудиторы вправе подписывать ответы на обращения, находящиеся в производстве курируемых ими отделов Палаты.

5.7. В случае, если на момент подготовки проекта ответа на обращение, порученное рассматривать отделу, курируемому аудитором, он отсутствует в связи с болезнью, отпуском или командировкой, то ответ заявителю подписывается аудитором его замещающим или заместителем председателя.

5.8. Ответ на обращение направляется в:

письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Палату в письменной форме;

форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в формате электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) гражданина на Едином портале, в соответствии с Правилами № 2334 на обращение, поступившее в Палату в форме электронного документа с использованием Единого портала или иной информационной системы, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Почтовое уведомление (скриншот страницы Единого портала, подтверждающий отправку ответа заявителю) сшивается в дела со всеми материалами по обращению.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан в Палате осуществляется председателем, заместителями председателя Палаты по графику, утвержденному председателем Палаты (приложение № 5).

Ответственность за организационное, информационное и документальное обеспечение личного приема граждан несут помощники председателя Палаты (далее – ответственные лица).

Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом на основании устных или письменных обращений.

Прием осуществляется после предъявления гражданином документа, удостоверяющего личность.

Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от города Краснодара.

Личный прием граждан вне утвержденного графика личного приема проводится по мере необходимости на основании устных или письменных обращений граждан. В этом случае предварительную запись граждан на личный прием, информирование их о дате, времени и месте проведения личного приема осуществляют ответственные лица Палаты.

За 2 дня до начала личного приема граждан ответственные лица передают председателю, заместителям председателя список граждан, записавшихся на личный прием, карточки личного приема граждан с кратким указанием содержания вопросов обращений (приложение № 6), а также материалов к ним (при наличии) для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

6.2. Председатель, заместители председателя, осуществляя личный прием граждан, принимают решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, то должностное лицо доводит до сведения заявителя информацию о том где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

Если во время приема заявитель оставил письменное обращение, то оно ответственными лицами передается на регистрацию и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящей Инструкцией.