



ФИНАНСОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР ЗАКУПОК И БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА
КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

П Р И К А З

от 27.03.2018 № 22
г. Курган

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан Российской Федерации в государственном казенном
учреждении «Центр закупок и бухгалтерского учета Курганской области»**

Руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Курганской области от 6 декабря 2006 года № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в государственном казенном учреждении «Центр закупок и бухгалтерского учета Курганской области» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор государственного казенного учреждения
«Центр закупок и бухгалтерского учета
Курганской области»

Н.В. Усманов

Приложение
к приказу государственного казенного
учреждения «Центр закупок и
бухгалтерского учета Курганской области»
от «24» 03. 2008 № 22
«Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации в государственном
казенном учреждении «Центр закупок и
бухгалтерского учета Курганской области»

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в
государственном казенном учреждении «Центр закупок и бухгалтерского учета
Курганской области»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Курганской области от 6 декабря 2006 года № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области».

1.2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан в государственном казенном учреждении «Центр закупок и бухгалтерского учета Курганской области» (далее - Учреждение), распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе имеющих статус юридического лица, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан и объединений граждан осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, в том числе имеющих статус юридического лица за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

2.3. 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 Учреждения, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе.

2.6. Коллективное обращение - одновременное обращение двух или более граждан по одному и тому же вопросу, направленное в Учреждение или одному и тому же должностному лицу либо обращение, принятое участниками публичного мероприятия, в том числе обращение, принятое собранием граждан.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме:

3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну:

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 6.6, 6.7, 6.8, 6.9. настоящего Положения, а в случае, предусмотренном пунктом 6.11. Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов:

3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации:

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Обращение должно содержать:

1) наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись гражданина, направившего обращение;

6) дату.

4.2. Коллективное обращение, в котором указано лицо, уполномоченное представлять граждан, направивших коллективное обращение (далее - уполномоченное гражданами лицо), должно содержать:

1) наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) уполномоченного гражданами лица;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись уполномоченного гражданами лица;

6) дату;

7) фамилии и инициалы граждан, направивших коллективное обращение;

8) личные подписи граждан, направивших коллективное обращение.

4.3. В случае необходимости в подтверждение указанных в обращении доводов к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

4.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение;

2) 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.

4.5. Документы и материалы либо их копии, которые имеют для гражданина ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, в случае, если он настаивает на их возвращении, должны быть возвращены гражданину. При этом Учреждение вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Обращение направляется непосредственно в Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

При приеме в Учреждении письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан).

5.2. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение №1 к настоящему Положению).

Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан в государственном казенном учреждении «Центр закупок и бухгалтерского учета Курганской области» в Учреждении ведется делопроизводителем.

5.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, 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, если текст обращения не поддается прочтению.

5.4. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.5. Учреждение или должностное лицо при направлении 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 обращения.

5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.7. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Рассмотрение письменного обращения

6.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Директор Учреждения или иное уполномоченное должностное лицо:

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

2) 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 случаев, установленных федеральным законодательством;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

6.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Учреждения или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.4. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

6.5. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу 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.

6.6. Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, но в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

6.8. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.9. Если фамилия и почтовый адрес гражданина, направившего обращение, поддаются прочтению, а текст обращения не поддается прочтению, гражданину, направившему обращение, сообщается об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения.

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.

6.10. В случае поступления в Учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Учреждения 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.

6.11. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства), гражданин уведомляется о прекращении переписки по данному вопросу.

6.12. 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.

6.13. Если в коллективном обращении указано уполномоченное гражданами лицо, Учреждение или должностное лицо осуществляют в отношении уполномоченного

гражданами лица все обязанности в полном объеме, как для гражданина, направившего обращение.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

7.2. Рассмотрение обращений, содержащих предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом 2 пункта 6.2. настоящего Положения, директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором и уполномоченными на то лицами. Прием граждан осуществляется в кабинете директора Учреждения по адресу: г. Курган, ул. Зорге, 20, офис 1, в четверг с 15.00 ч. до 17.00 ч.

Правом на личный прием в первоочередном порядке в государственных органах, органах местного самоуправления пользуются:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- 3) беременные женщины;
- 4) иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.2. При личном приеме предъявляется документ, удостоверяющий личность гражданина.

8.3. Содержание устного обращения заносится журнал регистрации устных и письменных обращений граждан в государственном казенном учреждении «Центр закупок и бухгалтерского учета Курганской области» (Приложение к настоящему Положению). Если изложенные 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 в течение 30 дней со дня устного обращения гражданина.

8.4. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9. Заключительные положения

9.1. Учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора Учреждения либо уполномоченное на то лицо.

9.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) при рассмотрении обращения, по решению суда.

9.4. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

9.5. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

Приложение к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан Российской Федерации в
государственном казенном учреждении
«Центр закупок и бухгалтерского учета
Курганской области»

Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан в государственном казенном учреждении «Центр закупок и бухгалтерского учета Курганской области»

Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело