

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетную палату
Брединского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Контрольно-счетную палату Брединского муниципального района (далее - Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в Контрольно-счетной палате Брединского муниципального района (далее – КСП, палата).

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением КСП обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.3. Предусмотренный Положением порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в КСП письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности КСП;

- 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 КСП;

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

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя КСП либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в КСП;

- дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

1.5. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в КСП осуществляет председатель КСП в установленные для этих целей соответствующие приемные дни, или иные лица в соответствии с приказом председателя КСП.

1.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан председатель КСП (лицо, его замещающее), в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов.

О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю.

1.7. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на него не дается, и оно признается анонимным. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

1.8. Гражданин в подтверждение своих доводов вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

1.9. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.10. Обращение, поступившее в КСП в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

1.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в КСП в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в КСП в письменной форме.

1.12. На поступившее в КСП 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 ч.2 ст.6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте КСП в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

О размещении ответа на сайте заявитель уведомляется в установленном настоящим Положением порядке.

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

1.14. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу председателя КСП или иного должностного лица КСП, а также членов их семей, КСП вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

1.15. 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.

При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение передается для хранения в сформированном деле без уведомления заявителя.

1.16. 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.

1.17. При рассмотрении обращения сроки, указанные в настоящем Положении, исчисляются в календарных днях и включают дату регистрации обращения.

1.18. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы.

1.19. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в КСП с критикой деятельности палаты в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.20. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.21. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан включает в себя ведение журналов учета обращений граждан в КСП, учета приема граждан в КСП.

Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства КСП.

1.22. Размещение графика личного приема граждан на официальном сайте КСП и его актуализация возлагается на председателя КСП.

1.23. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Порядок регистрации обращений граждан

2.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в КСП. Если окончание срока регистрации обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока регистрации считается предшествующий ему рабочий день.

Поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также письменные обращения, полученные в ходе личного приема граждан, регистрируются делопроизводителем в журнале учета обращений граждан в КСП.

Рассмотрение незарегистрированных обращений граждан не допускаются. Конверты вместе с письменными обращениями сохраняются для возможной установки адреса отправителя или для определения времени отправления и получения обращения.

2.2. На первой странице обращения в свободном от текста месте проставляется штамп, в котором указывается дата поступления обращения в КСП, дата регистрации обращения, регистрационный номер обращения, фамилия и инициалы регистратора обращения.

2.3. 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.

Такое обращение передается председателю КСП для хранения.

2.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель КСП (лицо, его замещающее) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5. В случае если в КСП поступило письменное обращение гражданина, в котором содержатся вопросы, изложенные в ранее поступившем от того же лица обращении и находящимся на рассмотрении в КСП (его дубликат), такое обращение регистрируется под номером ранее поступившего через дробь последовательно (1,2...). На такие обращения в установленный срок дается один ответ и направление обращения в иные компетентные органы (должностным лицам) осуществляется одним сопроводительным письмом.

Аналогичным образом регистрируется дубликат обращения, поступивший из других органов.

2.6. Если обращение, поступившее по электронной почте (факсимильной связи), находится на рассмотрении в КСП, а заявителем по почте направлен дубликат обращения на бумажном носителе, такое обращение регистрируется под номером ранее поступившего через дробь последовательно (1,2...).

2.7. Если дубликат обращения поступил после направления ответа на предыдущее или после уведомления о направлении его в компетентные органы, то такое обращение регистрируется под новым номером.

2.8. Ответ (уведомление о направлении в компетентные органы) на повторное обращение дается со ссылкой на ответ по ранее рассмотренному обращению.

Ответ заявителю о рассмотрении дубликата обращения дается не позднее семидневного срока со дня его регистрации со ссылками на ответ КСП по рассмотренному обращению и ранее направленные уведомления о направлении обращения в иные компетентные органы (должностным лицам). При этом в эти органы (должностным лицам) дубликат обращения повторно не пересылается.

2.9. Если от гражданина, обращение которого рассматривается КСП, поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения, такое заявление регистрируется в установленном настоящим Положением порядке.

Исполнитель (ответственный исполнитель) в семидневный срок уведомляет гражданина о принятом по его заявлению решении.

Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в иные органы не пересылается при наличии сведений, что гражданином аналогичное заявление направлено им в соответствии с их компетенцией.

3. Порядок прохождения письменных и устных обращений граждан

3.1. Обращения граждан (в том числе полученные во время личного приема), поступившие в КСП, после регистрации передаются председателю КСП (лицу, его замещающему), который определяет исполнителей и срок исполнения в форме резолюции.

3.2. Контроль за сроками направления ответов гражданам на их обращения, сроками перенаправления обращений в компетентные органы и должностным лицам осуществляет председатель КСП и (или) ответственный исполнитель.

3.3. Сроки рассмотрения и разрешения обращений граждан исчисляются с момента регистрации независимо от того, когда они были переданы для исполнения непосредственному исполнителю.

Исполнители обязаны приступить к выполнению резолюции с момента получения обращения.

3.4. Обращение, поступившее в КСП, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях и включает день (дату) регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.5. При подготовке ответа должен быть проведен объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, злоупотребления должностным положением отдельных лиц, то в ответе необходимо указывать, какие конкретно предлагается принять меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности муниципальных органов и учреждений.

3.6. Ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в КСП в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в КСП в письменной форме.

3.7. На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен с соблюдением требований, установленных ч. 2 ст. 6 Федерального закона № 59-ФЗ, на официальном сайте КСП в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.8. На поступившее в КСП письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте КСП, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта КСП, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.9. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме в качестве представителя не оговорено конкретное лицо) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

По решению председателя КСП (лица, его замещающего) ответ на коллективное обращение может быть направлен каждому гражданину, подписавшему коллективное обращение.

3.10. Ответы по существу на обращения граждан представляются на подпись председателю КСП (лицу, его замещающему) не позднее двадцать девятого дня с даты регистрации обращения.

Ответ на обращение должен быть отправлен гражданину не позднее тридцатого дня с даты регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения (29 и/или 30 день) приходится на нерабочий день, днями завершения согласования, подписания ответа гражданину считаются два предшествующих ему рабочих дня, чтобы отправка ответа по почте России могла быть осуществлена в установленные законом сроки.

3.11. Ответ на обращение гражданина регистрируется только после его подписания председателем КСП (лицом, его замещающим).

3.12. В исключительных случаях сроки разрешения обращений граждан могут быть продлены председателем КСП (лицом, его замещающим), если необходима дополнительная проверка фактов, изложенных в обращении, или удовлетворение просьбы связано с материальными затратами или по другим обстоятельствам, но не более чем на 30 дней.

3.13. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.14. В случае продления срока рассмотрения обращения, ответ по существу обращения представляется на подпись председателю КСП (лицу, его замещающему) не позднее пятьдесят девятого дня с даты регистрации. Ответ на обращение должен быть отправлен гражданину не позднее шестидесятого дня с даты регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения (59 и/или 60 день) приходится на нерабочий день, днями завершения, согласования и подписания рассмотрения обращения считаются два предшествующих ему рабочих дня, чтобы отправка ответа по почте России могла быть осуществлена в установленные законом сроки.

3.15. Письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КСП, направляется в течение семи дней с даты регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

В этом случае пересылке подлежит оригинал обращения, в КСП для учета остается его копия.

3.16. В случае если решение поставленных в письменном 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. В этом случае оригинал обращения подлежит пересылке в первый адрес, в другие адреса направляются копии обращения. В КСП для учета остается копия обращения.

3.17. Запрещается направлять письма граждан для рассмотрения тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются.

В таком случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать в суде соответствующие решение или действие (бездействие) органа или должностного лица.

3.18. Переписка с заявителем прекращается, если повторное обращение гражданина не содержит новых доводов или обстоятельств, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно (не менее 2 раз) проверялись КСП и ответы даны в порядке, установленном настоящим Положением.

О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется не позднее семидневного срока с даты регистрации повторного обращения.

3.19. Сопроводительные письма о направлении обращений граждан в компетентные органы, а также уведомления граждан о перенаправлении их обращений представляются на подпись председателю КСП (лицу, его замещающему) не позднее шестого дня с даты регистрации обращения.

Сопроводительные письма и уведомления граждан должны быть направлены адресатам не позднее седьмого дня с даты регистрации их обращения.

В целях обеспечения своевременного отправления по почте России и в случае, если окончание семидневного срока для направления обращения в иной уполномоченный орган приходится на нерабочий день, днями завершения согласования и подписания писем считается предшествующие пятый и шестой рабочие дни.

3.20. После подписания ответы на обращения граждан, сопроводительные письма о направлении обращений граждан в компетентные органы, уведомления граждан о перенаправлении их обращений, а также уведомления граждан о продлении срока рассмотрения их обращений (далее – исходящие письма) регистрируются непосредственным исполнителем.

3.21. Исходящие письма передаются исполнителем для направления адресатам. Непосредственный исполнитель обязан подготовить два экземпляра исходящего письма, один из них направляется адресату по указанному почтовому адресу, второй – остается в КСП.

При наличии приложений к исходящему письму исполнитель также передает необходимое количество экземпляров приложений. Фактическое количество листов приложения должно соответствовать количеству листов, указанных в исходящем письме.

Если обращение поступило по электронной почте и ответ направляется в адрес электронной почты заявителя, получателю предоставляется один экземпляр письма, подписанного председателем КСП (лицом, его замещающим), с приложениями (при наличии).

3.22. В исходящих письмах непосредственным исполнителем должны быть указаны почтовые адреса и (или) адреса электронной почты, по которым будет осуществляться отправка.

3.23. В исходящих письмах непосредственным исполнителем в обязательном порядке указываются номер и дата регистрации обращения, по которому направляется исходящее письмо.

Ответственность за полноту передаваемых делопроизводителю документов, точное количество экземпляров приложений и листов, правильность адреса несет непосредственный исполнитель (при наличии нескольких исполнителей - ответственный исполнитель).

3.24. При обращении гражданина с просьбой о предоставлении материалов и документов, послуживших основаниями к ответу КСП на его обращение, для ознакомления или о предоставлении копий указанных материалов и документов, такое обращение оформляется в письменном виде (заявление составляется гражданином в произвольной форме) и регистрируется в установленном настоящим Положением порядке.

3.25. Гражданину может быть отказано в ознакомлении с требуемыми материалами на основании п. 2 ст. 5 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если в материалах и документах, послуживших основанием для ответа КСП, содержатся сведения, затрагивающие права, свободы и законные интересы других лиц, или составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (например, персональные данные других граждан).

3.26. В случае содержания в акте контрольных проверок сведений, затрагивающих права, свободы и законные интересы других лиц, или составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению председателя КСП (лица, его замещающего) исполнителю может быть поручена подготовка выписки из акта, исключаящие вышеуказанные сведения.

3.27. В случае принятия председателем КСП (лицом, его замещающим) решения о предоставлении материалов для ознакомления, гражданину предоставляется место, подходящее для работы с материалами, возможность для видео- и фотосъемки его личными техническими средствами, производства выписок из документов.

Сотрудник КСП, которому поручено сопровождение гражданина при ознакомлении с материалами, несет ответственность за наличие и сохранность последних. При этом копии материалов исполнителем не изготавливаются и заявителям не предоставляются.

3.28. При рассмотрении письменного обращения или обращения, поданного на личном приеме, по решению председателя КСП (лица, его замещающего) гражданину могут быть предоставлены копии отдельных материалов и документов, послуживших основанием для ответа КСП, если в них не содержатся сведения, затрагивающие права, свободы и законные интересы других лиц, или составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В данном случае ответ на обращение и копии материалов и документов готовятся назначенным исполнителем в установленном настоящим Положением порядке.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан проводится председателем КСП каждый рабочий четверг с 15 ч до 16 ч.

4.2. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи на прием.

4.3. Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан области осуществляется председателем КСП.

4.4. Запись граждан на личный прием осуществляется с использованием средств телефонной связи и (или) на основании письменного обращения, в том числе поступившего в форме электронного документа, а также в приемной КСП.

4.5. На личный прием к должностному лицу может быть записано не более 4 человек.

4.6. Информация, касающаяся проведения личного приема граждан (график личного приема; контактные телефоны для записи; дни и часы, в течение которых производится запись; почтовые адреса и адреса электронной

почты, на которые могут направляться обращения граждан с просьбой о записи на личный прием; иная информация), должна быть размещена на официальном сайте КСП в сети Интернет.

4.7. Предварительная запись на личный прием осуществляется председателем КСП.

4.8. Уведомление о дате проведения личного приема граждан, обратившихся письменно с просьбой о записи на личный прием, осуществляется председателем КСП.

4.9. В случае изменения графика проведения личного приема граждан, в день изменения графика председатель КСП обязан уведомить тех граждан, дата личного приема которых переносится.

4.10. Реестр предварительной записи граждан на личный прием осуществляет председатель КСП.

4.11. В случае если гражданин предварительно не записался на прием, он принимается в порядке очередности.

4.12. Председатель КСП для обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению сотрудников КСП.

4.13. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.14. Содержание устного обращения заносится в журнал учета приема граждан в КСП.

В случае 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 журнале учета приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.15. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Председатель КСП, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- дать ответ по поставленным в обращении вопросам;
- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

4.16. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением для письменного обращения.

4.17. Если в ходе личного приема у гражданина возникает вопрос, решение которого не входит в компетенцию КСП, председатель КСП разъясняет возможность обращения гражданина в соответствующий орган власти, о чем в журнале делается запись, которая заверяется подписью гражданина.

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

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за рассмотрением поступившего обращения начинается с момента его регистрации и заканчивается при направлении ответа его автору.

5.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и на полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.3. Основаниями для постановки обращений на контроль являются:

- резолюция председателя КСП на письменных обращениях граждан, адресованных в КСП;
- требование доложить об исполнении поручения;
- содержание в письмах и заявлениях просьбы дать ответ.

Ответственность за контроль рассмотрения обращения (полнота, объективность проверки фактов, законность и обоснованность принятых решений) возлагается на работника КСП по направлению, соответствующему тематике обращения граждан, или на должностное лицо, указанное первым ответственным за исполнение поручения в резолюции председателя КСП.

5.4. Если в течение месяца не могут быть решены вопросы, поставленные в обращении, исполнитель дает промежуточный ответ с указанием причины задержки и срока окончательного ответа.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.5. Если ответ по обращению при истечении срока, установленного в разделе 3 настоящего Положения, не подготовлен, исполнитель немедленно уведомляет об этом председателя КСП.

5.6. При выявлении задержки промежуточного или окончательного ответа на обращение председателем КСП может быть назначена служебная проверка в отношении ответственного исполнителя (исполнителей), по вине которых произошла задержка по факту несоблюдения федерального законодательства, регулирующего работу с обращениями граждан, в целях привлечения к дисциплинарной ответственности.

5.7. Вопросы, затронутые в обращении гражданина, считаются разрешенными, если просьба гражданина удовлетворена или обоснованно и законно отклонена.