

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом Службы финансового
надзора Херсонской области
от 21.05.2025 № 02-02/40

ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке рассмотрения обращений граждан** **Службой финансового надзора Херсонской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Службой финансового надзора Херсонской области (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Уставом Херсонской области, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Херсонской области и устанавливает единый порядок рассмотрения Службой финансового надзора Херсонской области (далее – СФН) обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – обращения), а также порядок организации личного приема граждан в СФН.

1.2. Требования настоящего Положения являются обязательными для всех государственных гражданских служащих, замещающих должности государственной гражданской службы в СФН (далее – должностные лица СФН), а также для лиц, замещающих в СФН должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы.

1.3. Обращения, поступившие в СФН рассматриваются в пределах компетенции, прав и полномочий, определенных Положением о СФН, утвержденного указом временно исполняющего обязанности Губернатора Херсонской области от 22 июня 2023 года № 17-у «Об образовании Службы финансового надзора Херсонской области» (с изменениями, внесенными указом Губернатора Херсонской области от 15 августа 2023 года № 97-у «О внесении изменений в Положение, организационную структуру и штатное расписание СФН»), а также иными нормативными правовыми актами Херсонской области, регламентирующими деятельность СФН.

1.4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.5. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на руководителя СФН и его заместителя.

1.6. В Положении используются следующие термины:

1) **обращение гражданина** – направленные в СФН или должностному лицу СФН 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 СФН либо официального сайта гСФН в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в СФН;

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности СФН, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в СФН.

1.7. Личный прием граждан осуществляется в соответствии со статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ, а именно:

- личный прием граждан в СФН проводится руководителем СФН, заместителем руководителя СФН и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан;

- на каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема граждан (приложение № 1 к настоящему Положению), с последующей регистрацией в журнале личного приема граждан (приложение № 2 к настоящему Положению);

- при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

- содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.;

- письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

- в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы, 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 в обращении вопросов;

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

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения СФН или должностным лицом СФН, гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе и в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, 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;

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению, порядок приема и регистрации обращений

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа (СФН), в которые направляет обращение в письменной форме, 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.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в СФН или должностному лицу СФН в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном

Федеральным законом № 59-ФЗ. 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 или в иной информационной системе СФН, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.2. Прием обращений, поступивших в СФН, производится должностным лицом, ответственным за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции СФН.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в СФН.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию СФН, должностного лица СФН, 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 части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

В случае, если решение поставленных в письменном 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.

СФН, должностное лицо СФН 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 случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4. Направление гражданином обращения на адрес электронной почты СФН, должностного лица СФН не предусмотрено.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение, поступившее в СФН или должностному лицу СФН в соответствии с компетенцией СФН, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости рассматривающие обращение СФН или должностное лицо СФН может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.2. СФН или должностное лицо СФН:

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 судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

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.

4.3. Государственный орган (в том числе СФН), орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа (в том числе СФН), органа местного самоуправления 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.

4.4. Ответ на обращение подписывается руководителем СФН или заместителем руководителя СФН.

4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в СФН или должностному лицу СФН в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе СФН, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в СФН или должностному лицу СФН в письменной форме. Кроме того, на поступившее в СФН или должностному лицу СФН 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 части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных СФН в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.6. Особенности рассмотрения отдельных обращений:

- 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 семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- СФН или должностное лицо СФН при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица СФН, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, 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;

- 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, руководитель СФН, заместитель руководителя СФН 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 СФН или одному и тому же должностному лицу СФН. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае поступления в СФН или должностному лицу СФН письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных СФН 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 СФН или соответствующему должностному лицу СФН.

5. Срок рассмотрения обращений

5.1. Обращения, поступившие в СФН или должностному лицу СФН, в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель СФН, заместитель руководителя СФН вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Руководитель СФН, заместитель руководителя СФН осуществляют 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.

к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан Службой
финансового надзора Херсонской области

**КАРТОЧКА
личного приёма
гражданина**

«__» _____ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

(контактные данные гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

(должность лица, проводившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

(ФИО и подпись гражданина)

Приложение № 2

к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан Службой финансового
надзора Херсонской области

ЖУРНАЛ
регистрации личного приема граждан
в Службе финансового надзора Херсонской области

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	ФИО гражданина, социальный статус	Краткое содержание обращения	Кому поручено рассмотрение обращения, срок исполнения	Результаты рассмотрения