**Администрации Сабиновского сельского поселения**

**Лежневского муниципального района**

**Ивановской области**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**24.11.2021 г. № 46**

**Об утверждении Порядка работы с обращением граждан**

**в Администрации Сабиновского сельского поселения Лежневского муниципального района Ивановской области**

В целях упорядочения работы с обращением граждан в Администрации Сабиновского сельского поселения:

1. Утвердить порядок работы с обращением граждан в Администрации Сабиновского сельского поселения (приложение 1);
2. Сотрудникам Администрации Сабиновского сельского поселения ознакомиться с Порядком и обеспечить его исполнение.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

**Глава Сабиновского сельского поселения Н.А.Олеськив**

Приложение 1 к распоряжению

Администрации Сабиновского

сельского поселения

от 24.11.2021 №46

**ПОРЯДОК**

**работы с обращениями граждан в Администрации  
Сабиновского сельского поселения**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Сабиновского сельского поселения (далее - Порядок) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации делопроизводства по работе с обращениями граждан, личного приема граждан в Администрации Сабиновского сельского поселения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан и проведение личного приема граждан в Администрации Сабиновского сельского поселения осуществляются в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Федеральным законом № 8-ФЗ от 09.02.2009 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Ивановской области № 4-03 от 31.01. 2012 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области».

1.3. Администрация Сабиновского сельского поселения организует централизованный учет и обеспечивает своевременное рассмотрение обращений граждан в Администрации Сабиновского сельского поселения.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

1.5. Глава Сабиновского сельского поселения несет установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за организацию объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты и ведение делопроизводства по работе с обращениями граждан.

**II. Прием и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, в электронном виде на официальный сайт Администрации Сабиновского сельского поселения в сети «Интернет».

2.2. Письменные обращения граждан в адрес Главы Сабиновского сельского поселения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются специалистом Администрации Сабиновского сельского поселения.

2.3. Письменные обращения граждан в адрес Администрации Сабиновского сельского поселения принимаются и регистрируются специалистами, ответственными за ведение делопроизводства.

2.4. Обращение, поступившее на имя сотрудника Администрации Сабиновского сельского поселения с пометкой «лично», не вскрывается и передается адресату. В случае, если обращение поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, адресат должен передать его для регистрации.

2.5. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложении, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист, принявший обращение, должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом непосредственному Главе Сабиновского сельского поселения.

2.6. Регистрация письменных обращений граждан производится путем присвоения порядкового номера, каждому поступившему обращению в течение трех дней с момента поступления.

2.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, не содержащие конкретных просьб или предложений (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.

**III. Рассмотрение обращений граждан.**

3.1. После регистрации обращение гражданина передается Главе Сабиновского сельского поселения (в его отсутствие - лицу, временно исполняющему обязанности Главы) для рассмотрения и определения исполнителя. В резолюции указываются фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись.

3.2. Рассмотрение обращения может быть поручено нескольким исполнителям, в таком случае контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.3. Должностное лицо, назначенное ответственным исполнителем, при рассмотрении обращения руководствуется положениями Федерального закона от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

3.4. Письменное обращение, поступившее в Администрацию Сабиновского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

3.5. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий (выходной) день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

3.6. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий (праздничный) день, где продолжительность нерабочих (праздничных) дней более двух дней подряд, днем окончания срока рассмотрения обращения считается рабочий день предшествующий выходному дню.

3.7. Глава Сабиновского сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения граждан на основании служебной записки должностного лица, назначенного ответственным исполнителем, и в соответствии с положениями Федерального закона от 02.06.2006 № 59-ФЗ. При этом ответственный исполнитель обязан уведомить гражданина, подавшего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

**IV. Оформление ответов на обращения граждан.**

4.1. Ответы на обращения граждан подписывает Глава Сабиновского сельского поселения, а в случае его отсутствия - исполняющие обязанности.

4.2. Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Сабиновского сельского поселения в пределах своей компетенции.

4.3. Ответы на обращения, в которых обжалуются действия должностных лиц Администрации Сабиновского сельского поселения (с указанием конкретного должностного лица либо без указания конкретного должностного лица), подписывает Глава Сабиновского сельского поселения или лицо, временно исполняющее обязанности Главы.

4.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

4.5. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

4.6. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, получении жилого помещения и т.п.).

4.7. В случае если в направленном гражданину ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение не снимается с контроля до окончания решения вопроса, указанного в обращении.

4.8. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

4.9. В левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа, обязательно указываются инициалы, фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

4.10.Отправление ответов без регистрации не допускается.

**V. Организация личного приема граждан.**

5.1. Личный прием граждан Главой Сабиновского сельского поселения проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным Главой Сабиновского сельского поселения.

5.2. Организацию личного приема граждан Главой Сабиновского сельского поселения осуществляет специалист Администрации Сабиновского сельского поселения.

5.3. Предварительная запись на личный прием Главы Сабиновского сельского поселения осуществляется специалистом администрации на основании личного обращения гражданина либо по телефону с изложением вопроса по существу.

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

5.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

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

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Сабиновского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

5.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

5.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2021 № 59-ФЗ.

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

5.11. Во время приема, при необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен сотрудник администрации.

**VI. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.**

6.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использовать только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни обратившихся граждан без их 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 вопросов.

6.2. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения и карточки личного приема граждан другому сотруднику по поручению Главы. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику, ответственному за ведение делопроизводства или Главе Сабиновского сельского поселения.

6.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава.

6.4. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**

7.1. Должностные лица Администрации Сабиновского сельского поселения 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.

**VIII. Порядок обжалования действий (бездействия) по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.**

8.1. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращения и решения, принятое по результатам его рассмотрения, в административном и (или) судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.