**Российская**  **Федерация**

### **ПЕТРОВОБУДСКАЯ СЕЛЬСКАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ**

### **ПЕТРОВОБУДСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ГОРДЕЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ**

 ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19  февраля 2018 года  № 6/1

с.Петрова Буда

**Об утверждении «Порядка организации**

**работы по рассмотрению обращений**

**граждан в Администрации Петровобудского**

**сельского поселения»**

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный Закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

 ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1.Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Петровобудского сельского поселения согласно приложению.
 2. Считать утратившим силу Постановление Администрации Петровобудского сельского поселения от 14.02.2008г. №3 «Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации **Петровобудского** сельского поселения», Постановление Администрации **Петровобудского** сельского поселения от 19.11.2012 г. № 50 «О внесении изменений в постановление Администрации **Петровобудского** сельского поселения от 14.02.2008 г. № 3 «Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации Петровобудского сельского поселения», Постановление Администрации Петровобудского сельского поселения от 22.04.2014 г. № 18 «О внесении изменений в постановление Петровобудской сельской администрации от 19.11.2012 г. № 50.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Петровобудского

 сельского поселения: А.С.Мищенко

Приложение к постановлению

администрации Петровобудского

сельского поселения

от 19.02.2018 г. № 6-1

**ПОРЯДОК**
**организации работы по рассмотрению обращений граждан**
**в Администрации Петровобудского сельского поселения**

**1.Общие положения**

1.1.Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации **Петровобудского** сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации **Петровобудского** сельского поселения по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.
1.2.Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации **Петровобудского** сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:
-Конституцией Российской Федерации;
-Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
-Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.
Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).
1.4. Должностные лица и работники Администрации **Петровобудского** сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.
1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации сельского поселения его должностные лица:
-обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
-запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления **Петровобудского** сельского поселения и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрации **Петровобудского** сельского поселения, гражданин имеет право:
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной 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 пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 3.7.1. раздела 3 настоящего Порядка, 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.
1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:
- письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;
- устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

**2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан**

2.1. Почтовым адресом Администрации **Петровобудского** сельского поселения для доставки письменных обращений является: 243671 Брянская область, Гордеевский район, с.Петрова Буда, ул. Центральная, д.8.
2.2. График (режим) работы Администрации **Петровобудского** сельского поселения:
понедельник – пятница – 8.30 – 17.00;
суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв – 13.00 – 14.00.
2.3. Обращения в Администрации **Петровобудского** сельского поселения в форме электронного сообщения направляются по адресу электронной почты Администрации **Петровобудского** сельского поселения: admpetrovabuda@mail.ru
2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: 8-48340-2-43-47
Прием обращений в телефонном режиме в Администрации **Петровобудского** сельского поселения 8-48340-2-43-47
2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации **Петровобудского** сельского поселения, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации **Петровобудского** сельского поселения в сети «Интернет».
2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом, ответственным за делопроизводство в Администрации **Петровобудского** сельского поселения (далее специалист, ответственный за делопроизводство) по телефону: 2-43-47
2.7.Информация не предоставляется в случае, если:
-содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
-текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;
-при обращении в устной форме:
-не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
-не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;
-не сообщается наименование органа местного самоуправления либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;
-высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
запрашиваемая информация:
-относится к информации ограниченного доступа;
-неоднократно предоставлялась заявителю;
-не относится к деятельности органа местного самоуправления;
-требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;
-опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;
-касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;
-требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.
2.8 .Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации **Петровобудского** сельского поселения, если главой Администрации сельского поселения, лицом, его замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.
2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.
В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.
 Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.
2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.
2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.
2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.
2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации **Петровобудского** сельского поселения, 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 одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.
2.12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
2.13. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
2.14. Обращения, направленные органами исполнительной власти Брянской области или Гордеевского района в Администрацию **Петровобудского** сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня их регистрации в Администрации **Петровобудского** сельского поселения.

**3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:
-прием и регистрация обращений;
-рассмотрение обращений;
-направление ответа на обращение;
-личный прием граждан.
3.2. Обращение, поступившее в Администрации сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.
3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.
3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
3.6.1. 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.
3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию **Петровобудского** сельского поселения или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения.
В случае, если обращение, поступившее в Администрацию сельского поселения, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.
3.7.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии пунктом 3.39 раздела 3 настоящего Порядка на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.
3.8. 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.
3.9.В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию **Петровобудского** сельского поселения или должностному лицу Администрации **Петровобудского** сельского поселения.
3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за делопроизводство.
3.11. По просьбе гражданина специалистом, ответственным за делопроизводство и на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.
При поступлении в Администрации сельского поселения по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных отраслевым органам Администрации **Петровобудского** сельского поселения передаются специалисту, ответственному за делопроизводство и для учета и дальнейшей обработки.
 Обращения, поступившие в Администрации сельского поселения после 17 часов, регистрируются следующим днем.
3.12. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации сельского поселения, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство.
3.12.1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.
3.13. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается специалисту, ответственному за делопроизводство для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.
3.14. Поступившие письма граждан сортируются на поступившие из вышестоящих органов власти и по территориям адресата для дальнейшей обработки.
3.15. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрации **Петровобудского** сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится специалистом, ответственным за делопроизводство в соответствии с пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.
3.16. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе.
 В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
3.17. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы. Также вносится следующая информация:
-дата поступления обращения;
-фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
-почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
-сведения об адресате;
-состав документа (количество страниц);
-краткое содержание обращения;
 вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
-кратность обращения (повторное, многократное);
-форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).
3.18 Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы несет глава.
3.19. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы.
 Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).
3.20. Специалист, ответственный за делопроизводство после регистрации обращения передаёт главе Администрации **Петровобудского** сельского поселения для проставления резолюции. После чего направляет обращение по принадлежности.
Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему, подготавливается, редактируется и распечатывается сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.
 Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения или замещающим его лицом.
Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения.
Сопроводительные письма в органы исполнительной власти подписываются главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения
3.21. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.
3.22. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления, отраслевой орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
3.23. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации **Петровобудского** сельского поселения, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.
3.24. В ответе в органы исполнительной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.
3.25. При необходимости срочной передачи обращения главе Администрации **Петровобудского** сельского поселения, в течение дня специалист, ответственный за делопроизводство передает по назначению.
3.26. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.
обобщения.
3.27. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
3.28. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации **Петровобудского** сельского поселения обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
3.29. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.
 В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.
3.30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
3.31. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения, либо иным должностным лицом его замещающим.
3.32. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.
3.33. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации **Петровобудского** сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.
3.34. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.
Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.
Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет главе Администрации **Петровобудского** сельского поселения для изменения контрольных сроков.
При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом, ответственным за делопроизводство проставляется новый срок рассмотрения обращения.
3.35. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.
3.36. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования главе Администрации **Петровобудского** сельского поселения для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».
3.37. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.
3.38. Обращения граждан, поступившие в Администрацию **Петровобудского** сельского поселения из общественных приемных Губернатора Брянской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.
 При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.
 Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Брянской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе).

**4. Рассмотрение обращений по поручению
главы Администрации Петровобудского** **сельского поселения**

4.1. На доклад главе Администрации сельского поселения передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации сельского поселения, а также запросы депутатов, адресованные главе Администрации сельского поселения.
4.2. Срок рассмотрения обращений по поручению главы Администрации **Петровобудского** сельского поселения – тридцать дней со дня регистрации обращения в Администрации **Петровобудского** сельского поселения, если главой Администрации Петровобудского сельского поселения не установлен более короткий срок рассмотрения.
4.3.Срок исполнения поручения главы Администрации сельского поселения может быть продлен главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения.
Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес главы Администрации **Петровобудского** сельского поселения ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.
После согласования главой Администрации сельского поселения продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.
4.4. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение главы Администрации **Петровобудского** сельского поселения, необходимо:
-провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции главы Администрации сельского поселения содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;
-обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;
-если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя главы Администрации сельского поселения, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;
-доклад на имя главы Администрации сельского поселения по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей.
4.5. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению главы Администрации **Петровобудского** сельского поселения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.
Письменные обращения граждан, переданные главой Администрации сельского поселения в ходе его рабочих поездок, передаются в приемную для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

**5.Личный прием граждан в Администрации Петровобудского** **сельского поселения**

5.1.Личный прием граждан осуществляется главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения.
В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации **Петровобудского** сельского поселения и иные должностные лица.
5.2.Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.
График приема граждан вывешивается на информационном стенде в Администрации **Петровобудского** сельского поселения.
5.4.Личный прием граждан должностными лицами Администрации **Петровобудского** сельского поселения проводится в кабинете руководителя ведущего прием или других установленных местах.
5.5.В случае, если гражданин обратился в приемную с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации **Петровобудского** сельского поселения, предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста, ответственного за делопроизводство
5.6.Просьба о личном приеме главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения, оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.
5.7.Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме главы Администрации **Петровобудского** сельского поселения, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются главе Администрации сельского поселения для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.
Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме главы Администрации **Петровобудского** сельского поселения содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, специалистом, ответственным за делопроизводство дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.
Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство не позднее двух дней до дня проведения личного приема.
Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются специалисту ответственному за делопроизводство не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.
5.8.Организация проведения личного приема граждан возлагается на специалиста, ответственного за делопроизводство
Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан специалистом, ответственным за делопроизводство.
5.9.В случае отсутствия в день приема руководителя по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.
В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.
5.10.Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
5.11.Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.
5.12.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.
Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.
5.13. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.
5.14.По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема специалистом, ответственным за делопроизводство, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».
5.15.Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.
5.16.Повторный прием по одному и тому же вопросу к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.
5.17.В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5.18.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

**6.Контроль за исполнением рассмотрения обращений**

6.1.Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.
6.2.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации **Петровобудского** сельского поселения
6.3. Специалистом, ответственным за делопроизводство на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления **Петровобудского** сельского поселения и их должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.
6.4.В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:
-из Правительства Брянской области;
-из органов государственной власти, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.
6.5.Контроль за рассмотрением обращений включает:
-постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации сельского поселения по рассмотрению обращений;
-контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан должностными лицами;
-сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
-подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;
-снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.
Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

**7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия)**

 Администрации **Петровобудского** сельского поселения, а также его должностных лиц

7.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации **Петровобудского** сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации сельского поселения.
7.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации сельского поселения, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.
7.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации сельского поселения подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.
 В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.
7.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Администрации **Петровобудского** сельского поселения, подготовка и подписание ответа возлагается на ведущего специалиста по кадровым и общим вопросам Администрации сельского поселения
 Для объективного рассмотрения жалобы ведущий специалист по кадровым и общим вопросам вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения Администрации **Петровобудского** сельского поселения в соответствии с их компетенцией.
7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, ведущий специалист по кадровым и общим вопросам:
-отказывает в удовлетворении жалобы;
-удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.
7.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение пятнадцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации **Петровобудского** сельского поселения.