**Камчатский край**

**Администрация муниципального образования сельского поселения**

**«село Усть-Хайрюзово»**

688610, Камчатский край, с. Усть-Хайрюзово, ул. Школьная, 7

Тел.(факс) (8-415-37) 26-2-55, 26-3-84

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

|  |  |
| --- | --- |
| От «22» декабря 2020 года **№ 29**  Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» |  |

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», пунктом 3 Распоряжения Губернатора Камчатского края от 18.12.2020 №1194-Р «О Порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Камчатского края и иных исполнительных органах государственной власти Камчатского края», в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы местного самоуправления сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», входящего в состав Тигильского муниципального района в Камчатском крае,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» согласно приложению к настоящему постановлению (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования и подлежит размещению на сайте сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», [www.ust.hayruzovo.ru](http://www.ust.hayruzovo.ru), раздел: «Администрация и Глава», подраздел: «нормативные правовые акты».

3. Датой обнародования настоящего постановления считать «22» декабря 2020 года.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», глава администрации |  | А.А. Торин |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению администрации муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово»  от 22.12.2020 №29 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке работы с обращениями граждан**

**в администрации муниципального образования**

**сельского поселения «село Усть-Хайрюзово»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы администрации муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» (далее – администрация сельского поселения) с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностным лицом администрации муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

**1.2. Основные понятия, используемые в Положении:**

1.2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Администрацию муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» или должностному лицу – главе муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина в органы местного самоуправления.

1.2.2. Предложение - рекомендации гражданина по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

1.2.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

1.2.5. Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.2.6. Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приёмная и пр.).

1.2.7. Личный прием граждан - прием граждан главой сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.8. Первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

1.2.9. Вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.10. Повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

1.2.11. Неоднократные обращения - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.2.12. Письменный ответ - ответ на обращение заявителя в письменной форме, отправленный через почтовое отделение связи, посредством электронной почты на указанный заявителем адрес.

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Камчатского края, Уставом муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», иными правовыми актами Администрации сельского поселения, Собрания депутатов муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово». Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», одновременно, возглавляющим администрацию поселения на принципах единоначалия (далее - глава администрации).

1.4. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее - делопроизводство), поступивших на имя главы администрации обращений граждан осуществляет делопроизводитель администрации муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово».

1.5. Направление письменных обращений граждан в администрацию сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» на почтовый адрес: 688610, Камчатский край, Тигильский район, с. Усть-Хайрюзово, ул. Школьная, д. 7. Электронная почта: [mocnyx@mail.ru](mailto:mocnyx@mail.ru). Обращения через «Интернет-приемную»: официальный сайт муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» [www.ust-hayruzovo.ru](http://www.ust-hayruzovo.ru), раздел: «Обратная связь», подразделы: «Отправить письмо», «Задать вопрос».

**2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1. Прием обращений граждан поступивших посредством почтового отделения, фельдъегерской службы, нарочными, курьерами, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты, осуществляется делопроизводителем Администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово».

2.2. Делопроизводитель проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью, нарочным, курьером.

При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения) и передает главе сельского поселения «село Усть-Хайрюзово».

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), делопроизводитель сообщает об этом заместителю главы администрации, в компетенцию которого входят вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, не вскрывая конверта. Глава администрации, к компетенции которого относятся вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, в случае сообщения о поступлении опасного пакета, обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений на имя главы администрации, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к главе администрации осуществляет делопроизводитель, ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

Рабочие дни:

Понедельник – пятница с 9.00до 17.00

Предпраздничные дни: с 9.00 до 16.00

Обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00

Выходные дни: Суббота, воскресенье

Контактный телефон 8(415-37) 26-2-55. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата, ф.и.о. получившего.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации.

**3. Порядок регистрации письменных обращений граждан**

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельского поселения.

3.1.1. Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в администрацию поселения из федеральных и региональных органов власти, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования, регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение главе администрации незамедлительно.

3.1.2. В случае поступления обращений во второй половине дня предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

3.1.3. Приложенные к обращению подлинники документов, направленные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.1.4.Регистрация письменных обращений производится путем присвоения входящего (порядкового) номера. На лицевой стороне первого листа в левом верхнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.1.5. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица главы администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2.1.В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

3.2.2.Обращение, поступившее 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы, или их копии, в письменной форме.

3.3. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в журнале входящей корреспонденции.

3.3.1.В журнале входящей корреспонденции в обязательном порядке указывается дата поступления регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения.

3.4. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов государственной власти Камчатского края, иных субъектов Российской Федерации, Российской Федерации подлежат учету в журнале входящей корреспонденции с пометкой «-ж» после присвоения регистрационного номера учета.

3.4.1. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного первоначально. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

**4. Рассмотрение обращений граждан**

4.1. Глава муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей), излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения.

Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, обеспечивают ответственного исполнителя информацией по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции главы сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» не предусмотрен более короткий срок.

В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.3.1. В случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с установленным порядком в Российской Федерации и в установленный срок, оно направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, Губернатору Камчатского края (высшему должностному лицу Камчатского края, руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Камчатского края) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3.3. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее главе сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока регистрации обращения. На основании служебной записки глава сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется **в течение семи дней** с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица Администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.6. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «село Усть-Хайрюзово»:

4.6.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает глава муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», либо либо уполномоченное им иное лицо, при этом ответ оформляется на бланке администрации.

4.6.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово».

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дата отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте.

4.6.3. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6.5. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов).

4.6.6. Если обращение с целью проверки фактов в нем изложенных, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать «рассмотрено с выездом на место» (комиссионно или должностным лицом), а также дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков.

4.6.7. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.6.8. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах Администрации муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово»..

4.6.9. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении **первым**, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

**5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан**

5.1. Личный прием граждан в администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» глава администрации в рамках утвержденного графика.

5.2. Глава муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» проводит личный прием граждан каждую пятницу недели месяца с 14-00 до 18-00 часов в кабинете главы Администрации, расположенном в здании администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» по адресу: 688610, Камчатский край, Тигильский район, с. Усть-Хайрюзово, ул. Школьная, д. 7. В случае отсутствия главы администрации (командировка, отпуск, иные обстоятельства), **прием не осуществляется**.

5.3. Предварительная запись на личный прием к главе сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» осуществляется делопроизводителем с первого рабочего дня на текущий месяц. При обращении гражданина о записи на личный прием к главе администрации, делопроизводитель, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем ведения Журнала личного приема граждан главы муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», с указанием ф.и.о. обратившегося, социального статуса и семейного положения, указанием адреса обратившегося, его номера телефона (при необходимости), сути обращения, краткого ответа на обращение.

5.4. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники администрации сельского поселения, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают: члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, депутаты по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

5.6. 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 личного приема граждан, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.7. Глава администрации при проведении личного приема граждан принимает одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.8. По окончании личного приема глава муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.9. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию органов местного самоуправления, глава муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.10. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.11. Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов как устно, о чем была сделана запись в Журнале личного приема, так и в письменной форме, глава сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», осуществляющее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в Журнале.

5.13. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения обращения с подтверждениями документов, подтверждающих исполнения обращения.

**6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан**

6.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.3. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» возлагается на делопроизводителя администрации.

6.4. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются **в течение 30 календарных дней** со дня их первичной регистрации в администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово». Глава муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.5. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес главы сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», содержащее вопросы, не входящие в компетенцию Администрации муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» **направляется в течение двух дней со дня** регистрации в уполномоченные органы и организации, обязанные рассматривать такие обращения в соответствии с их полномочиями и компетенцией.

**7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан**

7.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

7.2. Подписанные главой муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» письма регистрируются и отправляются по назначению делопроизводителем администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписивиз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у делопроизводителя Администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово».

7.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи в Российской Федерации.

**8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами**

Работники администрации обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

**9. Формирование и хранение дел**

9.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с номенклатурой дел Администрации муниципального образования «сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», утвержденной в соответствии с Федеральным законом от 22.10.2004 №125-ФЗ №125 «Об архивном деле в Российской Федерации», Приказом Росархива от 20.12.2019 №236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

9.2. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

**10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц**

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

10.3. Работники администрации, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

**11. Заключительные положения**

С целью обеспечения доступа информации о деятельности Администрации сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», анализ работы с обращениями граждан, организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления в Администрацию сельского поселения «село Усть-Хайрюзово», в котором учитываются требования настоящего Положения, подлежит обнародованию в установленном порядке в форме сведений и (или) отчетов О работе с обращениями граждан и размещению данных анализа на официальном сайте муниципального образования сельского поселения «село Усть-Хайрюзово» [www.ust-xayruzovo.ru](http://www.ust-xayruzovo.ru), раздел: «Администрация», подраздел: «Статистическая информация» в установленном порядке и в установленные сроки.

Глава муниципального образования

сельского поселения «село Усть-Хайрюзово»,

глава администрации А.А. Торин