Приложение № 1 к приказу

от «25» января 2017 г. № 26

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.А Ефимов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 года

**Порядок письменных и устных обращений граждан**

в ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского»

**1**. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет организацию рассмотрения письменных в т.ч. по электронной почте, на сайте, и устных обращений граждан, ведения делопроизводства по ним и личного приема граждан в ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского»
2. Персональную ответственность за состоянием работы с обращениями граждан несет директор, Ефимов Д.А. Обращения граждан поступают в письменной или устной форме. В них, авторы высказывают предложения, заявления, жалобы.

Предложения - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности, органов местного самоуправления, субъектов хозяйствования, финансовых структур, общественных организаций на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, решение вопросов экономической, политической, социально-культурной сфер деятельности государства и общества.

Заявления - обращения в целях реализации прав и законных интересов граждан, закрепленных Конституцией Российской Федерации и законодательством Российской Федерации.

Жалобы - обращения по поводу нарушенных действиями (или бездействием), решениями юридических или физических лиц (должностными лицами, государственными гражданскими служащими) прав или законных интересов граждан.

Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим законодательством. Организация этой работы регламентируется Инструкцией по делопроизводству и настоящим Порядком.

1.3. Сотрудники ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского» ответственные за организацию работы с обращениями граждан, обязаны:

- принимать личное участие в их рассмотрении, внимательно разбираться в
существе просьб, в случае необходимости запрашивать нужные документы, направлять работников на места для проверки и принимать другие меры для
объективного разрешения поставленных вопросов;

- выносить обоснованные решения по предложениям, заявлениям или жалобам, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

- сообщать гражданам о решениях, принятых по их предложениям, заявлениям или жалобам, а в случае их отклонения - указывать мотивы;

- проводить личный прием граждан в установленные дни и часы.

1.4. Делопроизводство по жалобам и обращениям граждан в ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского» возлагается на ответственного специалиста, назначенного директором.

1..5. Личный прием граждан осуществляется директором ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского», его заместителями, согласно утвержденному календарному плану, графику приема граждан.

2. Прием и регистрация поступающей корреспонденции:

 2.1. Все поступившие в ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского» письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в журнале регистрации приложение № 3 к настоящему Порядку.

Конверты к ним сохраняются в тех случаях, когда по ним можно установить адрес отправителя, или, когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях. Устные обращения граждан регистрируются в журнале учета обращений граждан.

Директор ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского» знакомится с содержанием обращений граждан и всеми документами, находящимися в деле, накладывает резолюцию и дает указания о контроле исполнения. Документы поступают к ответственному специалисту для рассмотрения и уведомления заявителей не позднее, чем в 3-дневный срок со дня регистрации. Сопроводительные письма подписывает директор ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского» или его заместитель.

2.2. Прием, размещение и хранение материалов по работе с обращениями граждан осуществляет ответственный специалист.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Поступившие после регистрации и резолюции директора обращения граждан направляются исполнителям на дальнейшее рассмотрение по компетенции.

4. Сроки рассмотрения писем в ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского».

4.1. Обращения граждан, зарегистрированные в ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского», направляются исполнителям не позднее чем в 3-дневный срок. Исключение могут составлять только те, в которых поставленные вопросы требуют дополнительной проработки по их рассмотрению (о чем должна быть сделана соответствующая отметка в журнале).

4.2. Срок исполнения письма определяется в соответствии с действующим законодательством — 30 дней со дня поступления в ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского» на рассмотрение.

Предложения граждан рассматриваются непосредственно исполнителями в срок до одного месяца, а не требующие дополнительного изучения и проверки —безотлагательно, но не позднее 15 дней.

Ответ на предложения, заявления, жалобы граждан может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в регистрационном журнале.

Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой ГБОУ РК «Карельский кадетский корпус имени Александра Невского»