****

**1.Общие положения.**

1.1.Настоящий порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в муниципальное казенное образовательном учреждение дополнительного образования «Центр развития и творчества» муниципального района город Нея и Нейский район Костромской области (далее - МКОУ ДО «ЦРТ»).

1.2.Рассмотрение обращений граждан в МКОУ ДО «ЦРТ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Федеральным законом от29.12.2012 № 273- ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27.04.2006 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан, Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 3 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.
1.3.Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МКОУ ДО «ЦРТ» (далее Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно; как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»

neya-mkoudozrt@yandex.ru

1.4.Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

* обращение граждан (далее обращение) – направленные в МКОУ ДО «ЦРТ», заявление или жалоба, а так же устное обращение;
* предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельностиМКОУ ДО «ЦРТ;
* заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании в Российской Федерации», недостатках в работеМКОУ ДО «ЦРТ», должностных лиц;
* жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.
1. **Порядок приема обращений граждан.**

2.1. Прием обращений граждан осуществляет директор учреждения и заместитель директора, которые регистрируют письменные обращения.
Ответ на устные обращения даётся администрацией в момент обращения.
2.2.Письменные обращения, поступающие в МКОУ ДО «ЦРТ», регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончание срока – дата направления письменного ответа лицу, подавшего обращение.

2.3. Директор учреждения либо его заместитель (во время отсутствия директора) обязан организовать работу по рассмотрению обращений.

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

1. **Требования к письменному обращению, регистрации**

**и срокам рассмотрения.**

3.1. В письменном обращении указывается наименование учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, а так же фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения, ставится личная подпись обратившегося гражданина и дата.

3.2. В случае если в письменном обращении не указываются фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ передается лично в руки данного гражданина.

3.3. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении касаются работы учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом директора учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.

3.4. Письменное обращение рассматривается в течение 3-х дней с момента поступления.

3.5. Комиссия проводит проверку соответствия письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет директору учреждения. При рассмотрении обращения председатель комиссии знакомит с итогами работы виновного (виновных лиц) который подписывает заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен».
3.6. Ответ на письменное обращение подписывается директором Учреждения.

3.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.8. Общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

**4.Личный прием граждан и порядок рассмотрения**

**устных обращений.**

4.1. Устные обращения к директору учреждения или к его заместителю поступают во время личной встречи и по телефону.

4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

**5**.**Анализ и обобщение работы с обращениями граждан.**

5.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

5.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.

5.3.Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматривается на итоговых педагогических советах.

**6**.**Ответственность за нарушение установленного порядка**

 **рассмотрения обращений граждан.**

6.1. Обращения, поступившие в МКОУ ДО «ЦРТ» подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. Неправомерный отказ в прием и рассмотрение обращений граждан, нарушение сроков их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством РФ и могут быть обжалованы в суде.

