

Принято  
Советом Учреждения  
протокол № 1 от 01.10.2015г.

Утверждено  
приказом МКОУ «Белоярская ШИ»  
от 01.10.2015г. № 93-8

Положение о работе с обращениями граждан  
в Муниципальном казенном общеобразовательном учреждении  
«Белоярская школа - интернат»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Организация работы с письменными (в том числе в электронном виде через официальный сайт МКОУ Белоярская ШИ» <http://korschool.edusite.ru>) (далее - письменные обращения) и устными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение образовательной деятельности в МКОУ «Белоярская ШИ», комитета образования и т.д. (приложение 1).

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан (приложение 2).

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций (приложение 2).

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора МКОУ «Белоярская ШИ».

2.2. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором МКОУ «Белоярская ШИ».

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора по учебно – воспитательной работе.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МКОУ «Белоярская ШИ» ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письменные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора МКОУ «Белоярская ШИ» передаются на исполнение.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора МКОУ «Белоярская ШИ» направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора по учебно – воспитательной работе и другие специалисты МКОУ «Белоярская ШИ» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в МКОУ «Белоярская ШИ», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор МКОУ «Белоярская ШИ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором МКОУ «Белоярская ШИ». Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

### 3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором МКОУ «Белоярская ШИ» и его заместителями по учебно – воспитательной работе. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

### 4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

4.1. Порядок постановки письменных обращений на контроль определяется директором МКОУ «Белоярская ШИ».

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором МКОУ «Белоярская ШИ».

## 5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение рассматривается и принимается на Совете Учреждения, имеющем право вносить в содержание документа изменения и дополнения. Утверждается приказом директора МКОУ «Белоярская ШИ».

5.2. Настоящее Положение действует до принятия нового положения, утвержденного в установленном порядке.

Приложение 1  
к Положению о работе с обращениями  
граждан в МКОУ «Белоярская ШИ»

Директору МКОУ «Белоярская ШИ»  
Толкачевой Т.В.

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. автора обращения в родительном падеже)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

контактный телефон: \_\_\_\_\_

Обращение

\_\_\_\_\_  
(*текст обращения*)  
\_\_\_\_\_.

Дата

Подпись автора обращения

Приложение 2  
к Положению о работе с обращениями  
граждан в МКОУ «Белоярская ШИ»

Директору МКОУ «Белоярская ШИ»  
Толкачевой Т.В.

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. автора обращения в родительном падеже)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

контактный телефон: \_\_\_\_\_

Заявление

\_\_\_\_\_  
(*текст заявления*)

Дата

Подпись автора заявления