

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

«Средняя общеобразовательная школа №1 имени Ч.Т.Айтматова»

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом
СОШ №1 им. Ч.Айтматова
протокол» 21
от « 27 » 08 2018г

УТВЕРЖДАЮ
Директор СОШ №1
им. Ч.Т. Айтматова
Е.А. Ермоленко
от « 27 » 08 2018г.



ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЕМ ГРАЖДАН

Город Майлуу-Суу
2018

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией КР, Закон Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 04.05.2007 года № 67, Уставом школы.

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приёма граждан в образовательном учреждении.

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

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении. Используемые в настоящем законе основные термины означают следующее:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в школу, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное или электронное обращение гражданина;

Электронное обращение – обращение заявителя, поступившее на официальный адрес электронной почты государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, рассматриваемое в порядке, установленном статьёй 6/1 настоящего Закона.

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

Индивидуальное обращение – обращение одного гражданина.

Коллективное обращение – обращение двух и более граждан, обращение организаций от имени граждан, а также резолюции митингов и собраний.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или специально полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно – распорядительные, административно – хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

(В редакции Закона КР от 15 июля 2013 года N144)

Анонимными – считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не даётся. На основании статьи 2 Закона КР «О порядке рассмотрения обращений граждан».

2. Основные принципы работы с обращениями граждан

2.1. Основными принципами работы органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц по рассмотрению обращений граждан являются:

1. Защита прав и свобод человека и гражданина.
2. Законность, демократичность, доступность.
3. Обязательность рассмотрения обращений.
4. Своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений.
5. Равенство граждан при рассмотрении обращений.
6. Персональная ответственность за исполнение служебных обязанностей.
7. Подконтрольность и подотчётность в рассмотрении обращений.

3. Устные обращения граждан

3.1. Устные обращения граждан поступают в школу во время личного приёма граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный приём граждан директор либо его заместители проводится в установленные и доведённые до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приёма граждан осуществляющих, личный приём граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте.

3.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

3.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения: - изложение существа предложения, заявления или жалобы.

- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

3.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Письменные обращения граждан

Требования, предъявляемые к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. Заявление, жалоба гражданина должны быть обоснованными. В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы гражданина.

4.3. Письменные обращения граждан поступают в школу на бумажном носителе.

4.4 Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения.
- изложение существа предложения, заявления или жалобы.
- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учёбы каждого из обратившихся граждан.
- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с законодательством КР должно быть им подписано.

4.5 Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, в соответствии с законодательством КР признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5. Порядок рассмотрения электронных обращений, поступивших по электронной почте

5.1. Для приема электронных обращений граждан орган государственной власти или орган местного самоуправления регистрирует в сети Интернет официальный адрес своей электронной почты. Адрес электронной почты государственного органа или органа местного самоуправления должен быть размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления, а при его отсутствии - на официальном сайте Правительства Кыргызской Республики.

5.2. Гражданин в своем электронном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в который направляет электронное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий), адрес проживания, излагает суть обращения.

5.3. Допускается прикладывать к электронному обращению копии, в том числе отсканированные, электронных документов, адреса в сети Интернет, по которым размещены электронные файлы (электронные документы, фото- и видеоматериалы).

5.4. В течение 3 рабочих дней после получения электронного обращения государственный орган или орган местного самоуправления направляет гражданину электронное сообщение-уведомление о принятии его обращения к рассмотрению с указанием даты и времени поступления, присвоенного входящего номера и соответствующих справочных телефонов или об отказе в рассмотрении с обоснованием причин отказа. Далее электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется в установленном законом порядке.

5.5. В ходе рассмотрения электронного обращения должностное лицо, получившее электронное обращение, вправе уточнять суть обращения путем электронной переписки или по телефону, указанному в обращении.

5.6. Помимо электронного ответа государственный орган или орган местного самоуправления также направляет гражданину письменный ответ.

5.7. Государственный орган или орган местного самоуправления вправе не рассматривать следующие электронные обращения:

1) содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания, а также призывы к свержению существующего государственного строя и разжиганию межнациональной и межконфессиональной розни;

2) в которых отсутствуют сведения, указанные в части 2 настоящей статьи.

(В редакции Закона КР от 15 июля 2013 года № 144)

5. Регистрация обращений граждан

5.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

5.2. Обращение граждан регистрируется в журнале регистраций обращения граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

5.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения в проверке – безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательном учреждении.

Предложения граждан рассматривают в срок до одного месяца со дня поступления.

Письменное (электронное) обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течении 14 рабочих дней со дня регистрации письменного (электронного) обращения.

6.2. В случае если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего Положения, и могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трёхдневный срок.

В случае если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части одной пункта 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подававшему предложение, в трёхдневный срок.

7. Оставление обращений граждан без рассмотрения

Школа вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения.
- в случае подачи обращение, существо которого противоречит законодательства, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- в случае если у школы имеется информация о том, что обращение подана лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.
- в случае предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой пункта 1 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трёх дневный срок со дня регистрации обращения.

8. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан

В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения.
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2 В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3 Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течении пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

10. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

10.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

10.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

11. Заключительные положения

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.