

Принято  
на заседании:  
педагогического совета  
Протокол №1  
от 29.08.2019г.

УТВЕРЖДАЮ  
директор школы:  
Уметалиева К.Д.  
Приказ № 7/1  
от 29.08.2019г.



## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (участников образовательного процесса) СОШ №10

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений участников образовательного процесса СОШ №10 (далее Школа), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте.

1.3. Рассмотрение обращений в Школу регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Кыргызской Республики;

Законом КР «О порядке рассмотрения обращений граждан Кыргызской Республики»;

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

**Обращение** – направленное в Школу или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы.

**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, недостатках в работе Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц.

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Сведения о месте нахождения Школы, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором Школы, его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:  
электронной почтой по адресу: sosh-10@mail.ru  
по телефонам: 30-51-68 (приемная).

1.7. Все обращения граждан, поступающие в Школу подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Школы, недопустим.

### 2. Права и обязанности должностных лиц Школы при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения,

если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном порядке.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **2.2. Должностные лица Школы:**

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращение.

2.2.2. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.3. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются: достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения; четкость в изложении информации; полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения; удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. При направлении заявителем обращения в форме электронного документа необходимо предоставить заявителю электронное сообщение, подтверждающее поступление обращения в Школу.

## **3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте**

3.1. Поступающие в Школу письменные обращения принимаются секретарём Школы.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. При приеме письменных обращений: вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов; поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту.

3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Школу, регистрируются секретарём в течение трех дней с момента их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Школу по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы: регистрационный номер;

дата регистрации обращения;

фамилия, имя, отчество обратившегося;

краткое содержание обращения;

вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);

резолюция (исполнитель, содержание поручения);

результат рассмотрения обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, и адрес на который просят направить ответ.

3.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени,

отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно подлежат рассмотрению.

3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору школы.

3.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.12. Директор Школы рассматривает обращения граждан и указывает в резолюции на письменном обращении должностное лицо, которое будет работать с обращением и сроки подготовки ответа заявителю.

3.13. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его делопроизводителю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

3.14. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.15. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5(пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

3.16. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.17. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.18. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.19. Ответы на обращения граждан подписывает директор Школы.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан в Школе осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к директору, по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Школы, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

## **5. Результаты рассмотрения обращений**

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

## **6. Анализ обращений, поступивших в Школу**

6.1. Директор Школы систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, секретарь формирует отчет по видам и типам обращений и представляет его на утверждение директору Школы.