УТВЕРЖДАЮ:

Директор сош №57

Дюшенбекова Ж. Б.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Положение о работе с обращениями граждан

1. **Общие положения**
	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.
	2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приѐма граждан в образовательном учреждении.
	3. рассмотрение нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.
	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 статьѐй 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 специальному 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 даѐтся.

На основании статью 2 Закона КР «О порядке рассмотрения обращений граждан».

# Основные принципы работы с обращениями граждан

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 подотчѐтность в рассмотрении обращений.

# Устные обращения граждан

* 1. Устные обращения граждан поступают в школу во время личного приѐма граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный приѐм граждан директор либо его заместители проводится в установленные и доведѐнные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приѐма граждан осуществляющих, личный приѐм граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте.
	2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.
	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.
	1. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

# Письменные обращения граждан

* 1. Письменные обращения граждан поступают в школу на бумажном носителе.
	2. 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 учѐбы каждого из обратившихся граждан.
* дату составления обращения.

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

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

# Регистрация обращений граждан

* 1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.
	2. Обращение граждан регистрируется в журнале регистраций обращения граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положение, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.
	3. Журнал регистрации обращений граждан ведѐтся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора.

# Сроки рассмотрения обращений граждан

* 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.

* 1. 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 трѐхдневный 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 трѐхдневный срок.

# 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 признанно 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 трѐх дневный срок со дня регистрации обращения.

# 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.

# Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

* 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.
	1. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.
	2. 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.

# Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений

**граждан**

* 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.

* 1. 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.

# Заключительные положения

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

Приложение 1

# Форма журнала обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ п\п | Дата поступлен ия обращени я | Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя) | Ф.И.О.учащегося | Адрес места жительства гражданина, родителя (законногопредставител я) | Краткоесодержание обращения | должность, Ф.И.О.исполнител я | информация обисполнении (принятое решение) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

Приложение 2

# Форма карточки личного приема гражданина С О Ш Г №1

**К А Р Т О Ч К А**

# личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

|  |
| --- |
| (фамилия, имя, отчество гражданина) |
| (почтовый адрес места жительства гражданина) |

Прием осуществлял:

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема: Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (должность лица, производившего личный прием) |  | (подпись) |  | (фамилия и инициалы) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| дата приема: | «  | »  | 21  |

|  |  |
| --- | --- |
| регистрационный | № |