

СОГЛАСОВАНО:  
УТВЕРЖДЕНО:  
на педагогическом совете

Протокол № 9  
от «29» 08.2022 г.

Директор  
СОШ  
Урбаева А.Ж.



## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «СОШ Келечек»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан Кыргызской Республики» (Ведомости Жогорку Кенеша Кыргызской Республики, 2007 г., № 5, ст.458)

1.2. Настоящее положение направлено на правовое регулирование отношений, связанных с реализацией права каждого на обращение в «СОШ Келечек», закрепленного Конституцией Кыргызской Республики.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение «СОШ Келечек» (далее – Школа), должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного гражданам Конституцией КР права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. В настоящем положении используются следующие основные термины:

- 1) **обращение гражданина** (далее - обращение) - изложенные в письменной, электронной или устной форме предложение, заявление, жалоба;
- 2) **предложение** - обращение, содержащее рекомендацию гражданина по улучшению деятельности Школы
- 3) **заявление** - обращение, содержащее просьбу 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, а также недостатках в деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 4) **жалоба** - обращение, содержащее просьбу гражданина о восстановлении его нарушенных прав и свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе коллектива Школы, либо критика деятельности работников Школы.

**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; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

## **2. Право граждан на обращение**

1. Гражданин имеет право обращаться лично или через своего представителя в администрацию школы, которые обязаны предоставить обоснованный ответ в установленный законом срок

2. Гражданин имеет право:

-знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

-получать письменный ответ по существу вопросов поставленных в обращении

-обращаться с жалобой на принятое решение по обращению или на действие или бездействие

## **3. Требования, предъявляемые к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

2. Заявление, жалоба гражданина должны быть обоснованными. В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы гражданина.**4. Личный прием граждан**

1. Директор и администрация Школы, правомочные принимать решения по существу обращений, обязаны проводить личный прием граждан

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

3. В случае если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение может излагаться гражданином в письменной или электронной форме и подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **5. Сроки рассмотрения письменного (электронного) обращения**

1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Школу или должностному

лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное (электронное) обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 14 рабочих дней со дня регистрации письменного (электронного) обращения.

3. В случаях если для разрешения обращения гражданина необходимо проведение специальной проверки (экспертизы), истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение об этом принимается директором Школы, либо уполномоченным на то лицом и сообщается заявителю в письменной (электронной) форме.

4. В случае если решение поставленных в письменном (электронном) обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение пяти рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

#### **6. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной форме**

1. Обращения граждан могут передаваться по почте либо лично.

2. Граждане вправе обращаться на государственном, официальном или любом другом языке народов Кыргызской Республики. Ответы на письменные обращения граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используется государственный или официальный язык Кыргызской Республики.

3. Обращения граждан рассматриваются директором Школы лично. Порядок их последующего рассмотрения устанавливается руководителем.

4. Письменные обращения считаются разрешенными в случае, если они рассмотрены, по поставленным в них вопросам приняты необходимые меры и гражданам письменно даны ответы.

5. Ответ на коллективное обращение направляется по адресу гражданина, указанного в обращении первым, если иное не оговаривается в тексте.

6. В случае если текст обращения не поддается прочтению, то лицо, рассматривающее данное обращение, приглашает заявителя (если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению) для уточнения и выяснения сути и доводов обращения. Если лицу, рассматривающему обращение, не удастся связаться с заявителем, дальнейшее рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю в письменной форме.

8. Письменное обращение гражданина, в котором не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

9. В случае отказа гражданина от своего письменного обращения, должностное лицо, рассматривающее обращение, принимает решение о прекращении по нему производства, за исключением случаев, когда в обращении содержатся сведения о нарушении прав, свобод и (или) законных интересов граждан.

10. Рассмотренные обращения с копиями ответов передаются на хранение в архив с указанием сроков их хранения.

### **7. Права и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений**

1. Руководитель Школы или должностное лицо, в компетенцию которых относится рассмотрение обращения, имеют право:

1) при направлении письменного (электронного) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного (электронного) обращения;

2) информировать коллектив о состоянии работы с обращениями граждан;

3) оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае, если в письменном (электронном) обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить об этом гражданину, направившему обращение.

2. Органы и должностные лица обязаны:

1) соблюдать требования, установленные настоящим Положением и иными актами законодательства Кыргызской Республики, об обращениях граждан;

2) принять обращение к рассмотрению либо направить его по принадлежности, либо разъяснить заявителю куда ему следует обратиться;

3) рассмотреть обращение по существу в установленный настоящим Положением срок, объективно оценить изложенные в нем факты, проверить их достоверность;

4) незамедлительно принять меры к устранению неправомерных действий (бездействия), нарушающих права, свободу, законные интересы граждан;

5) в случае необходимости направить работников на места для проверки сведений, содержащихся в обращении;

6) принять по обращению мотивированное и обоснованное решение;

7) письменно или посредством электронной связи информировать граждан о результатах рассмотрения обращения и принятом по нему решении;

8) по официальным запросам органов и должностных лиц, рассматривающих обращения, представить акты, другие документы и материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений в качестве доказательств, за исключением тех, которые содержат государственную, служебную или иную охраняемую законом тайну;

9) в случае отклонения обращений обязательно указать мотивы отклонения, разъяснить порядок обжалования;

10) исключать случаи направления жалобы должностным лицам, действия которых обжалуются;

11) пресекать ущемление прав, свобод и законных интересов граждан и членов их семей в связи с их обращениями в администрацию Школы, к должностным лицам.

## **8. Права и ответственность гражданина при рассмотрении обращения**

1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) получить информацию в устной или письменной (электронной) форме о дате и номере регистрации обращения;

2) знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства Кыргызской Республики об охране государственных секретов, коммерческой и (или) иной охраняемой законом тайны;

3) изложить свои доводы лицу, рассматривающему обращение;

4) непосредственно или через своих представителей участвовать в рассмотрении обращения коллегиальным органом;

5) требовать получения письменного (электронного) ответа о результатах рассмотрения обращения в установленный срок;

6) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Кыргызской Республики;

7) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Подача гражданином обращения, в котором содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство и порочащие деловую репутацию других лиц, влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

## **9. Решение по обращению**

1. По итогам обращения принимается одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении обращения;

2) об отказе в удовлетворении обращения;

3) о принятии мер по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений.

2. Решение по обращению должно быть мотивированным, со ссылкой на конкретные правовые акты, содержать указание о порядке его обжалования.

3. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением самого обращения.