

2.9.1

Принято и «УТВЕРЖДЕНО»  
на общем собрании пед. коллектива  
Директор *Самс* Осмонбаева Н.К.  
Протокол № 1 от 30.08.2021г.  
Приказ от 01.09. № 3



## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ПЕТРОПАВЛОВСКОЙ СРЕДНЕЙ ШКОЛЫ ИМЕНИ 60-ЛЕТИЯ ПОБЕДЫ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЕ

**1.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом КР от 4 мая 2007 года №67 «О порядке рассмотрения обращения граждан» (В редакции Законов КР от 26 февраля 2008 года №16,15 июля 2009 года №214, 3 мая 2011 года №17,15 июля 2013 года №144,17 февраля 2015 года №35), с Типовой инструкцией по делопроизводству в Кыргызской Республике (В редакции постановлений Правительства КР от 10 2013 года № 340,10 марта 2015 года №108), а также с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентирующих правил работы с поступающими обращениями граждан.

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией КР права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** В соответствии с Законом КР «Об образовании» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

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

*Предложение* – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности школы, органов управления.

*Заявление* – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями органов управления.

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.

**Не считаются повторными** письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержание данных о месте их жительства, работы или учебы.

### 2. Организация делопроизводство

**2.1.** Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией КР права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**2.2.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводство по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Петропавловской средней школы имени 60-

летия Победы.

**2.3.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на канцелярию: осуществляется секретарем.

**2.4.** Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Петропавловской средней школы имени 60-летия Победы.

**2.5.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками структурных подразделений Петропавловской средней школы имени 60-летия Победы.

### **3. Прием и регистрация писем граждан**

**3.1.** Все поступающие в Петропавловскую среднюю школу имени 60-летия Победы обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления директором или лицом его заменяющим.

**3.2.** Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

**3.3.** Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

**3.4.** Поступившие письма граждан регистрируются ответственным специалистом в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета (приложения 1 и 2).

Регистрация проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения.

Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

Если письмо переслано, то в журнале (в графе примечание») указывает откуда оно поступило. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваивают обозначение по классификатору.

### **4. Рассмотрение письменных обращений граждан**

**4.1.** Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директора передаются на исполнение начальнику подразделения учреждения или конкретному исполнителю под «ропись» в учетной документации.

**4.2.** Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не - позднее 15 дней (приложение 4). В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, на действия которых жалуются.

Обращения граждан, подлежащие направлению в другие организации и учреждения, рассматриваются в течение 5 дней. В этом случае обращение отправляется с сопроводительным письмом за подписью руководителя подразделения.

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости - и организации (учреждению), в которую направляется данное обращение. При этом ответ на обращение ставится секретарем «на контроль».

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор.

Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора школы или его заместителя.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

## **5. Контроль за работой с обращениями граждан**

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяет директор школы и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета ответственным специалистом (секретарем).

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно-контрольную карточку.

5.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением имеем граждан, направленных в структурные подразделения школы осуществляют руководители этих подразделений.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором, в его отсутствие - заместителем.

## **6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан**

6.1. Прием граждан в Петропавловскую среднюю школу имени 60-летия Победы

осуществляется ежедневно во внеурочное время.

Директор школы ведет прием ежедневно с 13-00 до 16-00, по вторникам с 08-00 до 16-00. В его отсутствие прием осуществляет его заместитель.

**6.2.** Прием посетителей регистрируется в карточке личного приема гражданина.

**6.3.** Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

### **7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

**7.1.** Директор школы или по его поручению другие должностные лица школы должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

**7.2.** Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.);
- по типам и видам образовательных учреждений;
- сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
- по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием

результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

**7.3.** Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

### **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

**8.1.** Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

**8.2.** Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**8.3.** В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

**8.4.** Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

**8.5.** По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается Директором школы.