



УТВЕРЖДАЮ

Директор «Христианской сош «Наристе»

Пак Л.С.

18 июня 2019 года

Принято на заседании педагогического совета, протокол №9 от 18 июня 2019 года

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан «Христианской средней общеобразовательной школы «Наристе»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений участников образовательного процесса «Христианской средней общеобразовательной школы «Наристе» (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: olgapoveteva@mail.ru; по телефонам: 31927 (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 делопроизводителем 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 подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

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

3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Школу, регистрируются делопроизводителем 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.);

резюльция (исполнитель, содержание поручения);

результат рассмотрения обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого 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.