

Принято  
Педагогическом совете  
От 29.08.2021г  
Протокол №1

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор Октябрьской СОШ №1  
Борискулова Ж.Д.  
От «29» августа 2021г  
Приказом № 21



## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ОКТЯБРЬСКОЙ СОШ №1

2021-2022 УЧЕБНЫЙ ГОД

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О порядке работы с обращениями граждан Октябрьской средней общеобразовательной школы № 1

#### 1. Общие Положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом КР от 4 мая 2007 года № 67 «О порядке рассмотрения обращений граждан» (В редакции Законов КР от 26 февраля 2008 года № 16, 15 июля 2009 года, 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 Республики ( В редакции постановлений Правительства КР от 10 июня 2013 года № 340, 10 марта 2015 года № 108), а также с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентирующих правила работы с поступающими обращениями граждан .

1.2. Организация работы с письменными 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 работникам может быть проведено только по поступающей на него жалобе поданной в письменном 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 .

*Жалоба* обращение с требованием о восстановлении 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 истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён 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 содержащие данных о месте их жительства, работы или учёбы.

## **2. Организация делопроизводства.**

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

**2.2.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным

обращениям граждан возлагается на директора школы.

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

**2.4.** Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором школы.

**2.5.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками структурных подразделений школы.

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

**3.1.** Все поступающие в Октябрьскую среднюю образовательную школу <sup>√1</sup> обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления директором или лицом его заменяющим.



**3.2.** Поступающие обращения с копиями документов (например, копии 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 расширением, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой.

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

Регистрация проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации 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 заместителей директора или конкретному исполнителю под «роспись» в учётной документации.

**4.2.** Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами 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 продлён, но не более чем на один месяц, о чём исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, на действие которых жалуются.

Обращения граждан ,подлежащие направлению и 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 секретарём» на контроль».

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

Письма ,бессмысленные по содержанию ,а также неконкретные 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 предпринять 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 секретарём после того ,как письмо подписано.

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

5.1.Порядок постановки писем на контроль определяет директор школы и непосредственно - исполнители. Письма граждан, не 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 учёта ответственным специалистом (секретарём) .

5.4.Сроки исполнения писем граждан ,по которым необходима подготовка ответов 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 имею 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 разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям .

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

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

**6.1.** Приём граждан в школу осуществляется ежедневно во внеурочное время .  
Директор школы ведёт приём ежедневно с 13 -00 до 16 -00, по вторникам с 8 -00 до 16-00.

В его отсутствие приём оставляет его заместители.

**6. 2.** Приём посетителей регистрируется в карточке личного приёма гражданина.

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

## **7.Обобщении 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 соответствии с законодательством , а также совершенствование организационной к управленческой деятельности в системе образования данной территории .

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

- по адресу обращения (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 общественных 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 учёта и формирования дел. Формирование хранения дел по обращениям граждан у исполнительной запрещается.

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

8.3. В процессе формирования дел проявляется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Неоформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителем 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 уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.