

**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 даётся.

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

## **2. 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 подотчётность в рассмотрении обращений.

## **3. Устные обращения граждан**

2.1. Устные обращения граждан поступают в школу во время личного приёма граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный приём граждан директор либо его заместители проводится в установленные и доведённые до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приёма граждан осуществляющих, личный приём граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. 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.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

#### **4. Письменные обращения граждан**

3.1. Письменные обращения граждан поступают в школу на бумажном носителе.

3.2. 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 учёбы каждого из обратившихся граждан.
- дату составления обращения.

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

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

#### **5. Регистрация обращений граждан**

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращение граждан регистрируется в журнале регистраций обращения граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора.

## **6. Сроки рассмотрения обращений граждан**

5.1. 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.

5.2. 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 трёхдневный срок.

принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

10.2. 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.

## **11. Заключительные положения**

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

принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

10.2. 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.

## 11. Заключительные положения

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

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.

## **9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан**

8.1. 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.

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

8.3. 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.

## **10. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан**

10.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения,