

Средняя общеобразовательная школа № 13 имени И. Абдрахманова города Кызыл-Кия.

ПРИНЯТО решением

Педагогического совета

протокол № 2

от « 11 » 11 _2019г



Положение по работе с обращениями граждан

1. Общие положения

Сотрудники школы должны знать и руководствоваться в своей работе следующими документами:

- Конституция Киргизской Республики;
- Закон О порядке рассмотрения обращений граждан;
- Трудовой Кодекс;
- Локальные акты школы:

2. Организация работы с обращениями граждан.

2.1. В школе рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан.

Срок рассмотрения обращений не превышает 14 дней.

2.2. Обращения граждан могут поступать в школу по почтовой связи, по каналом электронной почты, а также в устной форме.

Виды обращений граждан:

- предложения- обращения (направленные на улучшение деятельности школы)
- заявления учащихся и др. граждан)
- жалобы-обращения (в которых могут выдвигаться требования о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или бездействиями, либо решениями администрации школы):

2.3. Обеспечить своевременное рассмотрение письменных и устных обращений граждан. Организовать контроль за исполнением решений.

2.4. Анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии и почтового адреса для ответа) не поддающиеся прочтению и содержащие нецензурные выражения не рассматриваются.

3. Рассмотрение обращений граждан.

3.1. Рассмотрение письменных обращений граждан:

- не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и ответа тем должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются:

- в случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо провести специальную проверку, запросить дополнительные материалы и принять другие меры, то срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения сообщают автору обращения:

- письменные обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств, касающихся вопроса повторного обращения.

3.2. Рассмотрение устных обращений граждан

- прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляют в приемной школы, работа которой, включая порядок приема граждан, определяется соответствующим локальным нормативным документом школы:

- прием граждан ведется согласно режиму приема посетителей в приемной школы. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется в журнале регистрации обращения граждан секретарем:

- в случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию школы, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы:

- если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

4. Ответственность

4.1. Директор школы определяет из числа заместителей директора кому рассматривать обращение. Исходя из текста согласно поставленным вопросам.

4.2. Ответ на обращение в письменной форме передается секретарю для рассылка по адресу заявителя.

4.3. Степень ответственности других работников устанавливается должностными инструкциями.