



Рассмотрено на педсовете протокол №3 от 6.11.2017

## Положение о работе с обращениями граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией КР, Закон Кыргызской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 04.05.2007 года №67, Уставом школы.

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приёма граждан в образовательном учреждении.

1.3. рассмотрение нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

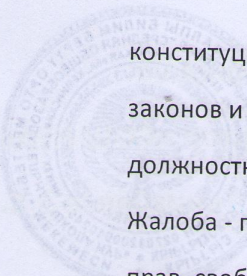
Используемые в настоящем законе основные термины означают следующее:

**Обращение гражданина** (далее обращение), направленное в школу, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное или электронное обращение гражданина;

**Электронное обращение** – обращение заявителя, поступившее на официальный адрес электронной почты государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, рассматриваемое в порядке, установленном статьёй 6/1 настоящего Закона.

**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 специально 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, предусмотренные 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, предусмотренные 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.

В случае если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части одной пункта 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подававшему предложение, в трёхдневный срок.

7. Оставление обращений граждан без рассмотрения

Школа вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения.
- в случае подачи обращение, существо которого противоречит законодательства, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- в случае если у школы имеется информация о том, что обращение подана лицом, которое признанно недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.
- в случае предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой пункта 1 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трёх дневный срок со дня регистрации обращения.

8. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан

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.

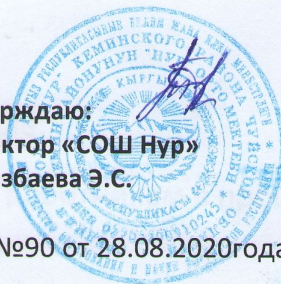
Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

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.

Утверждаю:  
Директор «СОШ Нур»  
Тенизбаева Э.С.



Принято педагогическим советом  
Протокол № 2 от 04.09.2020 года

Приказ №90 от 28.08.2020 года

## Положение о внутришкольном контроле

1. Общие положения
  - 1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с законом КР «Об образовании», «Типовым положением об образовательном учреждении»
  - 1.2 Внутришкольный контроль- главный источник информации для диагностики состояния образовательного процесса, основных результатов деятельности образовательного учреждения. Под внутришкольным контролем понимается проведение членами администрации школы наблюдений, обследований, осуществляемых в порядке руководства и контроля в пределах своей компетенции. Процедуре внутришкольного контроля предшествует инструктирование должностных лиц по вопросам его проведения.
  - 1.3 Положение о внутришкольном контроле утверждается педагогическим советом, имеющим право вносить в него изменения и дополнения.
  - 1.4 Целями внутришкольного контроля являются:
    - совершенствование деятельности образовательного учреждения;
    - повышение мастерства учителей;
    - улучшение качества образования в школе.
  - 1.5. Задачи внутришкольного контроля
    - осуществление контроля над исполнением законодательства в области образования;
    - выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативно-правовых актов;
    - анализ причин лежащих в основе нарушений, принятие мер по их предупреждению;
    - анализ и экспертная оценка эффективности результатов деятельности педагогических работников;
    - изучение результатов педагогической деятельности, выявление положительных и отрицательных тенденций в организации

- анализ результатов реализации приказов по школе;
- оказание методической помощи педагогическим работникам в процессе контроля.

#### 1.6. Функции внутришкольного контроля:

- Информационно-аналитическая;
- Контрольно-диагностическая
- Коррективно-диагностическая.

#### 1.7. Директор школы (или) по его поручению заместители директора или эксперты вправе осуществлять внутришкольный контроль результатов деятельности работников по вопросам:

- Соблюдение законодательства КР в области образования;
- Осуществление государственной политики в области образования;
- Использование методического обеспечения в образовательном процессе;
- Реализация утвержденных образовательных программ и учебных планов, соблюдение утвержденных учебных графиков;
- Соблюдение устава, правил внутреннего трудового распорядка и иных локальных актов школы;
- соблюдение порядка проведения промежуточной аттестации обучающихся и текущего контроля успеваемости;
- работа подразделений организации общественного питания и медицинских учреждений в целях охраны и укрепления здоровья обучающихся и работников школы;

#### 1.8. При оценке учителя в ходе внутришкольного контроля учитывается:

- Выполнение государственных программ в полном объеме;
- Уровень ЗУН и развития учащихся;
- Владение уч-ся общенаучными навыками, интеллектуальными умениями;
- Дифференцированный подход к уч-ся в процессе обучения;
- Совместная деятельность учителя и ученика;



- Наличие положительного эмоционального микроклимата;
- Умение отбирать содержимое учебного материала;
- Способность к анализу педагогических ситуаций, рефлексии, самостоятельному контролю за результатами педагогической деятельности;
- Умение корректировать свою деятельность;
- Умение обобщать свой опыт;
- Умение составлять и реализовывать план своего развития.

#### 1.9. Методы контроля над деятельностью учителя:

- Анкетирование;
- Тестирование;
- Социальный опрос;
- Мониторинг;
- Наблюдение;
- Изучение документации;
- Анализ, самоанализ уроков;
- Беседа о деятельности уч-ся;
- Результаты учебной деятельности уч-ся;

#### 1.10. Методы контроля над результатами учебной деятельности:

- Наблюдение;
- Устный опрос;
- Письменный опрос;
- Письменная проверка знаний;
- Комбинированная проверка;
- Беседа, анкетирование, тестирование;
- Проверка документации.

#### 1.11. ВШК может осуществляться в виде плановых или оперативных работ.

#### 1.12. Виды внутришкольного контроля:

- предварительный-предварительное знакомства
- текущий- непосредственное наблюдение за учебно-воспитательным процессом;
- итоговый- изучение результатов работы школы, педагогов за четверть, полугодие, учебный год

#### -1.13.формы внутришкольного контроля;

- персональный
- тематический
- классно-обобщающий
- комплексный.

#### 1.14 Правила внутришкольного контроля;

- внутришкольный контроль осуществляет директор школы и заместители по учебно-воспитательной работе, руководители методических объединений, учителя-методисты;
- план-задание определяет вопросы конкретной проверки и должно обеспечить достаточную информационность и сравнимость результатов внутришкольного контроля для подготовки итогового документа по отдельным разделам деятельности школы или должности лица;
- продолжительность тематических или комплексных проверок не должна превышать 10 дней с посещением не более 5 уроков, занятий и др. мероприятий;
- эксперты имеют право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к предмету внутришкольного контроля;
- экспертные опросы и анкетирование обучающихся проводятся только в необходимых случаях по согласованию с психологической и методической службой школы;

-экспертные опросы и анкетирование обучающиеся проводятся только в необходимых случаях по согласованию с психологической и методической службы школы;

- при проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения учителя, если в месячном плане указаны сроки контроля. В экстренных случаях директор и его заместители по учебно-воспитательной работе могут посещать уроки учителей школы без предварительного предупреждения;

-при проведении оперативных проверок педагогический работник предупреждается не менее чем за 1 день до посещения уроков.

#### 1.15. Основания для ВШК:

-Заявление педагогического работника на аттестацию;

-Плановый контроль;

-Проверка состояния дел для подготовки управленческих решений;

- Обращение физических и юридических лиц по поводу нарушений в области образования.

1.16. Результаты ВШК оформляются в виде аналитической справки, справки о результатах ВШК, доклада о состоянии дел по проверяемому вопросу или иной формы, установленной в школе.

#### 2. Личностно- профессиональный контроль

2.1. Личностно- профессиональный контроль предполагает изучение и анализ педагогической деятельности учителя;

2.2. В ходе персонального контроля руководитель изучает:

- Уровень знаний учителя в области современных достижений психологической и педагогической науки, профессиональное мастерство учителя;

-Уровень овладения учителем технологиями развивающего обучения, наиболее эффективными формами, методами и приемами обучения;

-Результаты работы учителя и пути их достижения;

-Способы повышения профессиональной квалификации учителя.

2.3. При осуществлении персонального контроля руководитель имеет право:

-Знакомиться с документацией в соответствии с функциональными обязанностями, рабочими программами (тематическим планированием, которые составляется учителем на учебный год, рассматривается и утверждается на заседании методического объединения и может корректироваться в процессе работы), поурочными планами, классными журналами, дневниками и тетрадями учащихся, протоколами родительских собраний, планами воспитательной работы, аналитическими материалами учителя;

-Изучать практическую деятельность педагогических работников школы через посещение и анализ уроков, внеклассных мероприятий, занятий кружков, секций;

-Проводить экспертизу педагогической деятельности;

-Проводить мониторинг образовательного процесса с последующим анализом полученной информации;

-Организовывать социологические, психологические, педагогические, исследования:

Анкетирование, тестирование учащихся, родителей, учителей;

Делать выводы и принимать управленческие решение

2.4.Проверяемый педагогический работник имеет право:

-Знать сроки контроля и критерии оценки его деятельности ;

-Знать цель ,содержание ,виды,формы и методы контроля ;

-Своевременно знакомиться с выводами и рекомендации администрации ;

-Обратиться в конфликтную комиссию профкома школы или вышестоящие органы управления образования при несогласии с результатами контроля.

Тематический контроль

3.1.Тематический контроль проводится по отдельным проблемам деятельности школы.

3.2. Содержание тематического контроля может включать вопросы индивидуализации, дифференциации, коррекции обучения, перезагрузки учащихся, уровня сформированности общеучебных умений и навыков, активизации познавательной деятельности учащихся и др. вопросы.

3.3. Тематический контроль направлен не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и на внедрение в существующую практику технологии развивающего обучения, новых форм и методов работы, опыта мастеров педагогического труда.

3.4. Темы контроля определяются в соответствии с Программой развития школы, проблемно-ориентированным анализом работы образования в городе, регионе, стране.

3.5. Члены педагогического коллектива должны быть ознакомлены с темами, сроками, целями, формами и методами контроля в соответствии с планом работы школы.

3.6. В ходе тематического контроля:

-проводятся тематические исследования (анкетирование, тестирование);

-осуществляется анализ практической деятельности учителя, классного воспитателя, классного руководителя, руководителей кружков и секций, учащихся; посещение уроков, внеклассных мероприятий, занятий кружков, секций; анализ школьной и классной документации.

3.7. Результаты проведения тематического контроля оформляются в виде заключения справки.

3.8. Педколлектив знакомится с результатами тематического контроля на заседаниях педсоветов, совещаниях при директоре или заместителях, заседаниях МО.

3.9. По результатам тематического контроля принимаются меры, направленные на совершенствование учебно-воспитательного процесса и повышение качества знаний, уровня воспитанности и развития учащихся.

3.10. Результаты тематического контроля нескольких педагогов могут быть оформлены одним документом.

Классно-обобщающий контроль

- 4.1. Классно- обобщающий контроль осуществляется в конкретном классе или параллели;
- 4.2. Классно- обобщающий контроль направлен на получение информации о состоянии образовательного процесса в том или ином классе или параллели.
- 4.3. В ходе классно –обобщающего контроля руководитель изучает весь комплекс учебно-воспитательной работы в отдельном классе или классах:
- Деятельность всех учителей;
  - Включение учащихся в познавательную деятельность;
  - Стимулирование потребности в самообразовании, самоанализе, самосовершенствовании, самоопределении;
  - сотрудничество учителей и учащихся;
  - социально-психологический климат в классном коллективе.
- 4.4. Классы для проведения классно-обобщающего контроля определяются по результатам проблемно-ориентированного анализа по итогам учебного года, полугодия.
- 4.5.Продолжительность классно-обобщающего контроля определяется необходимой глубиной изучения состояния дел в соответствии с выявленными проблемами.
- 4.6.Члены педагогического коллектива предварительно знакомятся с объектами, сроком, целями, формами и методами классно –обобщающего контроля в соответствии с планом работы школы.
- 4.7.По результатам классно-обобщающего контроля проводятся мини – педсоветы, совещания при директоре или его заместителях, классные часы, родительские собрания.

#### Комплексный контроль

- 5.1.Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о состоянии образовательного процесса в школе в целом или по конкретной проблеме.
- 5.2.Для проведения комплексного контроля создается группа, состоящая из членов администрации образовательного учреждения, руководителей

методических объединений, эффективно работающих учителей школы под руководством одного из членов администрации. Для работы в составе этой группы администрация может привлекать лучших учителей других школ.

5.3. Члены группы должны четко определить цели, задачи, разработать план проверки, распределить обязанности между собой.

5.4. Перед каждым проверяющим ставится конкретная задача, устанавливаются сроки, формы обобщения итогов комплексной проверки.

5.5. Члены педагогического коллектива знакомятся с целями, задачами, планом проведения комплексной проверки в соответствии с планом работы школы, но не менее чем за месяц до ее начала.

5.6. По результатам комплексной проверки готовятся справка, на основании которой директором школы издается приказ (контроль, за исполнение которого возлагается на одного из членов администрации) и проводится заседание педагогического совета, совещание при директоре или его заместителях.

5.7. При получении положительных результатов данный приказ снимается с контроля.