

Кабыл алынды:

педкөңөшмөнин чечими

№ 2 05.09 2022-ж

директор

уулу Б.



**«Шапак Рысмендеев атындагы жалпы орто билим берүүчү мектеби»
мекемеси**

Жарандардын кайрылууларын кароо тартиби жөнүндө жобо

1. Жалпы жоболор

1.1. Жарандардын оозеки жана жазуу түрүндөгү кайрылууларын өз убагында кароону уюштуруу, жооп берүү, чечим чыгарууну коюлган мөөнөттө жөнө салуу тартиби.

1.2. Жарандардын оозеки жана жазуу түрүндөгү доо-арыздары мектептин тартиби боюнча өз убагында каралат.

1.3. Мектепте тартип боюнча жарандардын жекече, жамааттык арыздары каралат (миңден ары кайрылуулар).

2. Жарандардын келип түшкөн кайрылууларынын жөнгө салуучу ченемдик укуктук актыларынын тизмеси

2.1. Мектепте төмөнкү укуктук ченемдик актылар жарандардын кайрылууларын жөнгө салат:

- КР Мыйзамынын «Жарандардын кайрылууларын кароо жөнүндөгү» 4-май 2007-жылдагы №67 (КР Мыйзамдарынын редакцияланышы 26.02.2008-ж. №16, 15.07.2009-ж. №214, 3.05.2011-ж. №17, 15.07.2013-ж. №144, 17.02.2015-ж. №35, 27.07.2016-ж. №148, 27.07.2021-ж. №151)

3. Жарандардын кайрылууларын кароону маалыматтоо тартибинин талаптары

3.1. Мектептин жарандардын кайрылууларын кабыл алуучу электрондук

почта, телефонунун номерлери боюнча маалымат берүү

3.2. Мектептин почталык дареги: Нарын облусу, Кочкор району, Кара-Суу айылы

Почталык индекс: _____

Электрондук почтанын дареги: shapak.r@mail.ru

Кабыл алуу телефон номери: 070768-72-92

3.3. Мектептин маалымат бурчунда төмөнкүлөр турат:

- мектептин жайгашуусу;

- электрондук дарек-маалымат берүүчү телефондун номери;

- мектептин жооптуу кызматчыларынын кайрылуунун жыйындыгын чыгаруу тартиби;

- жарандардын кайрылууларын жөнгө салуучу ченемдик-укуктук актылар.

4. Жарандардын кайрылуусун кароо мөөнөтү

4.1. Жарандардын кайрылуулары 1 күндөн кем эмес убакытта каттоодон өтөт

4.2. Жарандардын кайрылуулары мектептин компетенциясында эмес болсо, 5 күндүн ичинде тийешелүү жакка дарек менен жөнөтүлөт.

4.3. Жарандардын кайрылуулары бир нече суроодон туруп, банка уюмдардын же бөлүмдөрдүн компетенциясында болсо, 5 күндүн ичинде көчүрмөлөрү даректин негизинде жөнөтүлөт.

4.4. Жарандардын жазуу түрүндөгү кайрылуулары катталгандан кийин 30 күндүн

ичиндеги мөөнөттө каралат.

4.5. Кайрылууга карата кошумча материал топтоого жана талаштууга, сөзүктүү жана башка ченемдерди кабыл алууга карата кайрылган жаранга мөөнөттүү утартуу боюнча жетекчи же жетекчинин орун басары жазуу формасында кайрылат (30 күндүн ичинде).

4.6. Жарандын оозеки түрүндөгү кайрылуусуна (телефон же жекече мектептеги кызматкери жекече жооп берсе болот же убагында жооп бере албаса) кайрылган жаранга кат жүзүндө кайрылуусун айтып, башка убагытта жооп берсе болот.

5. Жарандардын кайрылууларын кароочу керектүү ченемдик укуктук актылар

5.1. Жарандардын кайрылууларын кароо төмөнкүлөргө таянат. Буларга аат:

- почтадагы жазууга;
- мектептин электрондук почтасына;
- телефон менен;

5.2. Мектеп кайрылууну жергиликтүү бийлик, мамлекеттик органдарга кайрылуусун токтотууга.

5.3. Жарандар кайрылууларына керектүү документтерге материалдарды же копияларын жазуу жүзүндө электрондук форматта жиберсе болот.

5.4. Кайрылуу арыздануучунун өкүлүнүн атынан сунушталуучу документтер төмөнкүлөр:

- КР мыйзамынын негизинде тил кат;
- арыздануучунун өкүлүнүн дайындалгандагы жөнүндө буйрук же шайлангандыгы жөнүндө чечим;

5.5. Мектепке келип түшкөн кайрылуу, сөз-сүз түрдө кабыл алынышы керек.

6. Кайрылууну кароодон баш тартуу жөнүндөгү негиздердин тизмеси

6.1. Кароодон баш тартуу жөнүндөгү негиздер:

- жооп жөнөтүлө турган электрондук почтага кайрылуучу жарандын дарегиндеги аты жөнү жазуу түрүндөгү кайрылууда жазылбаса;
- кайрылууда даярдалган каршы маалымат болсо;
- кайрылуунун тексти окулбаса;
- берилген маалыматтар боюнча жооп жок боло тургандай кайрылууга;
- арыздануучунун өкүлүнүн КР Мыйзамдарынын эрежеси боюнча аныкталбаса.

7. Кайрылууларды кароодогу мектептин жооптууларынын жана жарандардын укуктары жана милдеттери

7.1. Кайрылуучу жаран арызы каралып жаткан учурда төмөнкүлөргө укуктуу:

- каралып жаткан кайрылуунун кошумча материал жана документтерин электрондук форматта бере алат;
- эгерде документтердеги материалдар укугун жана эркиндигин же мыйзамдык кызыкчылыктарын мамлекеттик жана корголуучу маанидеги куугунтуктарды көрсөтүүчү болбосо;
- мыйзамда каралгандай кайрылуунун жообун жазуу түрүндө алат;
- кайрылууну мамлекеттик жана жергиликтүү бийликтин компетенциясындагы даректерге жөнөтө алат;
- КР Мыйзамдарынын негизинде кайрылууга жооп болбогондо же чечим чыкканга чейин соттук бийликтерге кайрыла алат;
- кайрылууну токтотууга арыз менен кайрыла алат;

7.2. Мектептин администрациясы төмөнкүлөрдү камсыздайт:

- жарандардын кайрылуусун ар тараптуу, объективдүү жана өз убагында карайт;
- сот жана тергөө органдарынан башка мамлекеттик жана жергиликтүү органдардан

келген жарандардын кайрылууларынын документтеринин материалдарын жазуу жана электрондук форматта өз убагында кароого;

-жарандардын мыйзамдык кызыкчылыктарын жана бузулган эркиндиктерин жана укуктарын когоого жана ордуна тургузууга багытталган чараларды көрүүгө;

7.3. Мектептин жооптуу кызматкерлери жарандардын кайрылууларын кароодо конфиденциалдык маалыматтарды сактоого жана жарандардын кайрылымын жана урматын түшүрүүгө карата маалыматтарды таркатпайт.

7.4. Мектепте каралуучу кайрылуулардын негизги талаптары:

-каралуучу маселе боюнча так маалымат;

-кайрылуудагы маалыматтын тактыгы;

-администрациялык процедурадагы маалыматтын көргөзмөлүүлүгү;

- кайрылууну кароодогу жеткиликтүүлүк жана ыңгайлуулук.

8. Мектепте жарандарды кабыл алуу

8.1. Мектепте жарандарды кабыл алуу директордун же окуу бөлүм башчысы аркылуу жүргүзүлөт;

8.2. Кайрылуучу жаранды кабыл алууда өтүнүчү тез моонотто жүргүзүлөт.

8.3. Мектептин маалымат бурчунда директордун жарандарды кабыл алуу боюнча графика илинип турат.

8.4. КР Мыйзамдарынын негизинде кайрылуучу жаранды кабыл алууда өздүгүн тастыктаган документтерди көрсөтүүсү абзел (паспорт, аскердик билет).

8.5. Кабыл алууда жаран жазуу түрүндө арыз жазат.

8.6. Жарандардан оозеки арыздануу катталбайт. Жекече кабыл алууда оозеки кайрылууда фактылар бар болсо, кошумча текшерүүнүн кажети жок. Кайрылуучуга жооп оозеки берилет. Кайрылуу жазуу түрүндө болсо, жооп жазуу жүзүндө берилет (кайрылуучунун макулдугу менен).

8.7. Жарандардын жазуу түрүндөгү кайрылуусун жекече кабыл алуу үчүн Жобонун негизинде жүргүзүлөт.

8.8. Эгерде жарандын кайрылуусу мектептин компетенциясындагы маселе болбосо, анда жаранга кайда жана кандай түрдө кайрылууну түшүндүрөт.

8.9. Жекече кабыл алууда жарандын кайрылуу мурда каралып, жообу берилген болсо, кайра кароодон баш тартылат.

8.10. Мектепте жарандарды жекече кабыл алууну уюштуруу жана көзөмөлдөөгө жооптуу адам бекитилет.

8.11. Жарандардын оозеки жана жазуу түрүндөгү кайрылуусун жекече кабыл алууда маалымат базасына киргизүү менен каттоо журналына (жин менен тинилген, коор коюлган) жооптуу адам киргизет.

8.12. Жарандардын жекече кайрылууларын каттоо журналы төмөнкү бөлүмдөрдөн турууга тийиш:

- кайрылуу күнү;

-кайрылган жарандын аты- жөнү;

-жашаган жеринин дарегин;

- кайрылуунун темасы;

- кайрылууну кароого жооптуу адамдын аты-жөнү жана кызматы.

- кайрылууну кароонун жыйынтыгы.

8.13. Телефондон оозеки кайрылган жарандардын кайрылуусу катталбайт.

9. Кайрылууларды кароо, жооп берүү жана жообун алуунун максималдык

моонотүнүн кезеги

9.1.Жарандарды кабыл алууну уюштуруу шарт түзүлүп, кабыл алынат (майыптарга шарт түзүүнү камсыздоо).

9.2.Жарандардын кайрылууларын кабыл алууда ето г, ету г, кенелтмөлөр менен камсыздалат.

9.3.Мүмкүнчүлүгү чектелген жарандардан кайрылууну кабыл алууда кабарчылык киргизүү чыгарууда тосколдуктар жаралбайт.

9.4.Жарандардын кайрылууларын кабыл алууну каттоодо мектептин жооптуу адисте кирүүчү каттоо реквизитинин ишке ашырат.

9.5.Мектептин маалымат бурчуна жарандардын кайрылууларын кабыл алуу боюнча маалымат илинет.

10. Мектепте жарандардан кайрылууну жазуу түрүндө кабыл алуу иштери.

10.1.Жарандардан кайрылууну жазуу түрүндө кабыл алуу

10.1.1.Мектепке жазуу түрүндөгү жарандардын кайрылууларын каттоо жоопкерчиликтүү адам тарабынан кабыл алынат.

10.1.2.Жазуу түрүндөгү кайрылуу менен иштөөдө коопсуздукту камсыздоо үчүн атайын ачылат (бандероль же посылка).Эгерде шектүү (бандероль, посылка) болуп саналса, жазуу түрүндөгү кайрылуу себебин аныктамайынча жооптуу адам тарабынан өкмөтүзгө

10.1.3.Жазуу түрүндөгү кайрылууларды кабыл алуу төмөндөгүдөй жүргүзүлөт:

-корреспонденциянын дарегинин тууралыгы текшерилет;

- телеграммалар сорттолот;

- конверттер ачылып, документтер тизме менен такталат;

-документтер менен берилген каттар (паспорт, аскердик билет ж.б.) каттын астына скрепка менен бекитилип, конвертке салынат;

-катта кемчиликтер жана бузуулар болсо, акт түзүлөт;

- конвертти ачууда кайрылуу жок болсо;

- конвертте документтер жетишсиз болсо;

Жарандардын кайрылууларын каттоого жооптуу 2 көчүрмөдө акт түзөт.

Актынын 1- көчүрмөсү кайрылган жаранга жөнөтүлөт, 2-көчүрмөсү кабыл алынган документ менен бирге кароого берилет.

10.1.4.Дареги туура эмес келген каттар почтага ачылбай жөнөтүлөт.

10.2. Жарандардын кайрылууларын каттоо

10.2.1. Жарандардын кайрылууларын каттоого жооптуу адам келген күндөн 1 күндүн ичинде каттайт.

10.2.2.Ар бир катты каттоодо каттоо штампы, номери, күнү коюлат. Бул маалыматтын бардыгы автоматташтырылган маалымат базасына киргизилет.

10.2.3.Каттоону жүргүзүүдө жооптуу каттын реквизиттерин кайрылган жаранга тиркемесин карайт. Керектүү учурда келген каттар текшерилет.

10.2.4.Жарандан келген кайрылуу бир маселе боюнча кай галымат болуп эсептелет.

- эгерде арыздануучу алган жообуна канааттанбаса.

Кайталанма болуп эсептелбейт:

- жарандын кайрылуусу бир нече маселеден турса;

- кайрылууда жаңы маселе болсо же кошумча маалымат болсо.

10.2.5.Кайрылууда конверттеги жана кайрылуу текетинде дарек жок

болсо, арыздануучунун жашаган региону аныкталбаса, жиберилген почтанык итемсел менен аныктаса болот.

10.2.6. Кайрылуу каттоодон откондон кийин маселенин мазмунуна жараша ошол эле күнү мектептин жетекчисине кароого берилет.

Жарандын кайрылуусу маалымат базасына белгиленип, катталат.

10.3. Жарандардын жазуу түрүндөгү кайрылууларын кароо

10.3.1. Жарандардын жазуу түрүндөгү жана электрондук почта арызын кайрылуусу кароого кабыл алынган төмөнкү чечимдери бирөө болушу керек:

- кароого кабыл алуу;
- мектептин жетекчисинин орун басарына маселени кароого өткөрүп берүү;
- башка уюмдарга жана мекемелерге кайрылууга багыт берүү;
- жарандын кайрылуусун кароого мүмкүн эместигин ошол жаранга билдирүү;
- катты жазууну токтотууну жаранга билдирүү;
- ишти жокко чыгаруу;

10.3.2. Жарандын кайрылуусуна чыгарылган чечим боюнча нааразычылык туура, кайрадан мекеме жетекчисине кайрадан арыздана албайт.

10.3.3. Кайрылуунун жообун даярдоо жана кароо боюнча кайрылууну багытына алган адам маалымат базасына резолюцияны каттап, мектептин жетекчисине берет.

10.4. Жарандардын жазуу түрүндөгү кайрылууларынын жообун даярдоо

10.4.1. Жооптуу адам кайрылуунун жообунун даярдалган долбоорун мектептин жетекчисинин орун басары менен макулдашат.

10.4.2. Резолюцияны аткаруучулар жооптун өз убагында, ар тараптуу, объективдүү аткарылышына жооптуу болуп саналышат.

10.4.3. Жооптун “тез арада” дегени бат каралат.

10.4.4. Жарандардын кайрылууларына жооптуу адам гана кайрылуунун берилишин бирөөнөн экинчиге бере алат.

10.4.5. Кайрылуудагы кызматкерлердин ортосундагы келишпестиктерде чечимди жетекчи чыгара алат.

10.4.6. Жазуу жүзүндөгү жооптор берилгенден кийин гана жооп толук берилди деп эсептелет.

10.4.7. Чечимди чыгарууда материал жетишсиз болгондо, керектүү материалдар кошумча суралат.

10.4.8. Кайрылуунун жыйынтыгы анын авторуна гана узгузлат.

10.4.9. Кайрылууда каралган маселе мазмуну боюнча жооп конкреттүү так болушу абзел.

10.4.10. Эгерде кайрылуунун жообу канааттандырарлык эмес болсо, эмне үчүн себебин түшүндүрүлөт.

10.4.11. Ченемдик актыга таянып, жооптун мазмуну, айкындыгы жана тактыгына жооптуу адам милдеттендирилет.

10.4.12. Жетекчинин макулдугу жок жоопко толуктоо, түзөтүүлөрдү жооптуу адам киргизе албайт.

10.4.13. Мектептин жетекчиси кайрылуунун жообуна кол коет.

10.4.14. Кайрылуучуга документи жооп менен бирге беттери көрсөтүлүп жонотулат.

10.4.15. Кайрылууну кароодо, жарандын өздүк жашоосу боюнча маалыматты анын макулдугу жок айтууга жол берилбейт.

10.4.16. мектептин маалымат базасында жооп чыгыш номер менен катталат.

10.4.17. Кайрылган жаранга жооп берүүнүн алдында колдордун коюлушун, почталык бөлүмдүн индексинин тууралыгын, дарегин, корреспонденттин аты-жөнүн, каттын чыгуу номерин текшерет.

10.4.18. Катты жөнөтүүчү жооптуу адам электоридук почта боюнча кайрылууларга жооптуу жөнөтөт.

10.4.19. Иш кагаздарынын талаптары боюнча жарандардын кайрылуулары архивде сакталат.

11. Эрежелердин аткарылышынын уюштурууну көзөмөлдөө

12.1. Жарандардын кайрылууларын өз убагында кароону көзөмөлдөө, жарандардын укугун, эркиндигин, кызыкчылыгын бузуунун себептерин табуу жана өз убагында токтотуу боюнча ыкчам иш-чараларды жүргүзүүнү жана жооп берүүнү көзөмөлдөө.

12.2. Жарандардын кайрылууларын жооп берүүнү көзөмөлдөө төмөндөгүлөрдү камтыйт:

- кайрылууларга жооп берүүнү көзөмөлдөөнү;

- кайрылууну кароо маалыматын чогултуу жана иштетүүнүн жүрүшүн;

- кайрылуулар боюнча жооп берүүнү абалы жана ыкчам суроону даярдоону;

- жарандардын кайрылуусу боюнча даярдоо жана жыйынтыктоону аткаруу мөөнөтү;

- кайрылууну көзөмөлдөөдөн алуу;

12.3. Мектепке жарандардын кайрылуусуна жооптуунун иштөөсүн уюштурууну өз убагында көзөмөлдөө.

12.4. Жарандардын кайрылуусун көзөмөлдөөнү алуу жооптуу берген күндөн баштап алынат.

12.5. Кайрылууга супсак берилген жооптор көзөмөлдөөнү алынбайт.

12.6. Кайрылууну каттоочу жооптуу адам кайрылуу боюнча ыкчам түрдө каралуучу маселе 7 күндүк мөөнөттүн ичинде бүтө тургандыгын жетекчиге билдирет.

12.7. Жарандардын кайрылууларын ички текшерүү иштери төмөндөгүдөй жүргүзүлөт:

- кайрылуунун аткаруу мөөнөтү бүтсө;

- мектепке юридикалык жактар, пресса, жарандар тарабынан кайрылуу келип түшкөндө.