

Жобо



## Жарандардын кайрылууларын кароо тартиби жөнүндө

### 1. Жалпы жоболор.

#### 1.1. Бул регламент Мыйзамга ылайык иштелип чыккан

КР 2007-жылдын 4-майындагы N67, Арыздарды кароонун тартиби жөнүндө

жарандар "(КР 2008-жылдын 26-февралындагы N 16.15 Мыйзамынын редакциясына ылайык 2009-жылдын 21-июнундагы N 214.3 2011-жылдын 17.15-июлу)

N144, 2015-жылдын 17-февралы, N35), Кыргыз Республикасында иш кагаздарын жүргүзүү боюнча типтүү нускамага ылайык (Кыргыз Республикасынын Өкмөтүнүн 2013-жылдын 10-июнундагы No 340 токтомдорунун редакциясына ылайык),

2015-жылдын 10-мартында No 108), ошондой эле эрежелерди жөнгө салуучу колдонуудагы ченемдик документтердин тизмеси менен

жарандардан келип түшкөн арыздар менен иштөө.

#### 1.2 Жазуу жана оозеки байланыш менен иштөөнү уюштуруу

жарандар берилген жана кепилденгенди жүзөгө ашыруу үчүн зарыл шарттарды камсыз кылышы керек

Кыргыз Республикасынын Конституциясы боюнча жазуу жүзүндө жана оозеки түрдө сунуштарды, арыздарды жана даттанууларды берүү укугу.

#### 1.3. Кыргыз Республикасынын "Билим берүү жөнүндө" Мыйзамына ылайык, тергөө

педагогикалык тарабынан кесиптик жүрүм-турум нормаларын бузуу

кызматкер алган учурда гана жүргүзүлүшү мүмкүн

арыз жазуу жүзүндө берилген.

#### 1.4. Жарандардын арыздары сунуш, арыз жана даттануу түрүндө келип түшөт.

Сунуш - бул мектептин, мамлекеттик органдардын ишин өркүндөтүүгө багытталган жарандардын кайрылуусу.

Арыздар - жарандардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын жүзөгө ашыруу максатында кайрылуу.

Даттануу - бул башкаруу органдарынын аракеттери же чечимдери менен бузулган жарандардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү талабы менен кайрылуу.

Бир эле адамдан бир эле суроодон келип түшкөн кайрылуулар, эгерде кароонун мөөнөтү биринчиси берилген учурдан өткөн болсо же арыз ээси ага берилген жооп менен канааттанбаса, кайталанды деп эсептелет.

Бир адамдан жана ошол эле маселе боюнча, мөөнөтү бүткөнгө чейин келип түшкөн каттар. Кароо негизги деп эсептелет.

Бир эле автордун, бирок ар кандай маселелер боюнча жазган каттары кайталанма деп эсептелбейт.

Колу жана фамилиясы көрсөтүлгөн жарандардын жашаган, иштеген же окуган жери жөнүндө маалыматтарды камтыбаган каттары жашыруун деп эсептелет.

## 2. Иш кагаздарын жүргүзүүнү уюштуруу

2.1. Жарандардын каттары жана оозеки кайрылуулары менен иштөөнү уюштуруу Кыргыз Республикасынын Конституциясы тарабынан берилген жана кепилденген жарандардын сунуштарын, арыздарын жана даттанууларын жазуу жүзүндө жана оозеки түрүндө берүү укугун ишке ашыруу үчүн зарыл шарттарды камсыз кылууга тийиш.

2.2. Кара-Балта шаарындагы Талды-Булак орто мектебинин директору жарандардын каттары жана оозеки кайрылуулары боюнча иш кагаздарын жүргүзүүнүн уюштурулушуна жана статусуна жооп берет.

2.3. Жарандардын кайрылуусу боюнча иш кагаздары иш кагаздарынын башка түрлөрүнөн өзүнчө жүргүзүлөт жана кеңсеге жүктөлөт: катчы жүргүзөт.

2.4. Жарандардын каттарын жана оозеки кайрылууларын кароо боюнча чечим кабыл алууну Кара-Балта шаарындагы Талды-Булак орто мектебинин директору ишке ашырат.

2.5. Буйруктарды жарандардын каттары жана оозеки кайрылуулары менен түздөн-түз аткарууну Кара-Балта шаарындагы Талды-Булак орто мектебинин түзүмдүк бөлүмдөрүнүн жооптуу кызматкерлери жүзөгө ашырышат.

## 3. Жарандардан келген каттарды кабыл алуу жана каттоо

3.1. Бардык абитуриенттер Кара-Балта шаарындагы Талды-Булак орто мектебине.

Жарандардын кайрылуулары директор же аны алмаштырган адам келип түшкөн күнү кабыл алынып, аткарылат.

3.2. Кайрылуунун текстине документтердин көчүрмөлөрү менен келип түшкөн арыздар (мисалы, сертификаттардын, дипломдордун, эмгек китепчелеринин ж.б.) тиркелет. Алынган документтердин түп нускалары боюнча баалуу кагаздар жарандарга акт боюнча кайтарылып берилет.

3.3. Жарандардын кайрылуулары, аларга жооптордун көчүрмөлөрү жана алардын уруксатына байланыштуу документтер бекитилген номенклатурага ылайык түзүлөт.

3.4. Жарандардын келип түшкөн каттары жооптуу адис тарабынан каттоо жана контролдоо карталарында жана журнал китебинде катталат (1 жана 2-тиркемелер).

Биринчи барактын алдыңкы бетине каттоо номери, аткаруу мөөнөтүнүн катталган датасы көрсөтүлүп, каттоо жүргүзүлөт.

Каттын каттоо (кириш) номери календардык жылды кайра бөлүштүрүүдө келип түшкөн кайрылуунун катар номеринен жана номенклатурага ылайык иштин индексинен турат.



Эгерде арыз ээси бир нече кат жөнөткөн болсо, бирок ар кандай маселелер боюнча болсо, анда ар бир каттын өзүнүн каттоо номери болот.

Эгерде кат жөнөтүлгөн болсо, анда журналда (эскертме тилкесинде) ал кайдан келгенин көрсөтөт. Кайталанган каттар көзөмөлгө алынат. Алар менен иштөөдө колдо болгон документтер ушул арыз ээсинин каалоосу боюнча тандалып алынат.

Эгерде бир тамга бир нече теманы камтыса, анда алардын ар бирине классификаторго ылайык белгилөө берилет.

4. Жарандардын жазуу жүзүндөгү кайрылууларын кароо.

4.1. Жарандардын каттары катталып, директордун токтому аткарылгандан кийин, бухгалтердик документтердеги "колу" менен мекеменин бөлүм башчысына же конкреттүү аткаруучуга өткөрүлүп берилет.

4.2. Көрсөтүлгөн фактыларды текшерүүнү талап кылган жарандардын каттары кызмат адамдары тарабынан алар катталган күндөн тартып бир айдын ичинде каралат; кошумча изилдөөнү жана текшерүүнү талап кылбагандар - 15 күндөн кечиктирбестен (4-тиркеме). Айрым учурларда, катты кароо мөөнөтү узартылышы мүмкүн, бирок бир айдан ашык эмес, бул жөнүндө подрядчы өтүнмө ээсине кабарлайт.

Жарандардан келип түшкөн каттарды иш-аракеттерине нааразы болгон кызматкерлерге кароо үчүн жиберүүгө жол берилбейт.

Башка уюмдарга жана мекемелерге жөнөтүлө турган жарандардын кайрылуулары 5 күндүн ичинде каралат. Бул учурда кайрылуу бөлүм башчысынын колу коюлган коштомо кат менен жөнөтүлөт.

Коштомо катта арыз ээсинин жообунун тартиби, керек болсо, ушул кайрылуу жөнөтүлгөн уюм (мекеме) көрсөтүлүшү керек. Бул учурда, кайрылууга жооп катчы тарабынан көзөмөлдөнөт.

Аты-жөнү белгисиз каттар каралбайт. Бирок, белгисиз өтүнүчтү аткаруу боюнча чечимди директор кабыл алат.

Мазмуну боюнча маанисиз, ошондой эле формасы боюнча туура эмес билдирүүлөр атайын папкага чогултулат жана каралбайт.

4.3. Жарандардын кайрылуулары боюнча жооптор мектептин директору же анын орун басары кол койгон аткаруучулар тарабынан даярдалат.

4.4. Жарандардын кайрылууларын карап жатканда, кызмат адамдары:

- айтылган көйгөйлөрдү кылдаттык менен талдап чыгыңыз, зарыл болгон учурда талап кылынган документтерди сурап алыңыз же фактыларды текшерүү үчүн сайтка барыңыз, ошондой эле маселени объективдүү чечүү үчүн башка чараларды көрүңүз;
- Кайрылуулар боюнча негиздүү чечимдерди кабыл алуу, бул чечимдердин өз убагында жана туура аткарылышын камсыз кылуу.

4.5. Жарандардын каттарында камтылган маселелерди кароонун натыйжалары боюнча аткаруучу арыз ээсине жооп даярдайт.

Каттын экспертизасынын жыйынтыгы боюнча жооп түзүүдө төмөнкү талаптарды сактоо керек:

- Кайрылууда көрсөтүлгөн фактыларды текшерүү боюнча кандай иштер жасалгандыгын кыскача сүрөттөп жазыңыз;
- Эгерде өтүнмө ээсинин катында бир нече суроолор камтылса, анда жооп ар бир каралган суроого өзүнчө берилиши керек:
- Катта көрсөтүлгөн фактылар тастыкталдыбы же жокпу, текшерүүнүн натыйжасында кандай чаралар көрүлгөндүгү жөнүндө маалымдайт.

4.6. жооптор бланктарда түзүлөт жана төмөнкү реквизиттерди камтыйт: адресат, текст, аткаруучунун фамилиясы, анын иштөө телефону, аткарылган датасы жана каттын чыгыш номери катка кол коюлгандан кийин катчы тарабынан коюлат.

5. Жарандардын кайрылуулары менен иштөөнү көзөмөлдөө.

5.1. каттарды көзөмөлгө алуу тартиби мектептин директору жана түздөн-түз аткаруучу (лар) тарабынан аныкталат. Жарандардан башка уюмдарга же мекемелерге жиберилген жана аларды кароонун натыйжалары жөнүндө билдирүүнү талап кылган каттар көзөмөлгө алынат.

5.2. Көзөмөлгө алынган жарандардын каттары каттоо жана контролдоо карталарында "көзөмөлдөө" белгиси менен белгиленет. Аралык жооптор берилген жарандардын кайрылуулары көзөмөлдөн чыгарылбайт.

5.3. Көзөмөлдү уюштуруу: жооптуу адис (катчы) тарабынан каттоо жана контролдоо карталарында жана журнал китебинде жарандардын арыздарынын аткарылышынын жүрүшү жана мөөнөттөрү.

5.4. Жогору турган органдарга жоопторду даярдоо керек болгон жарандардан келген каттардын аткарылышынын мөөнөттөрү алар менен макулдашылгандан кийин гана узартылат. Мөөнөттүн узартылышы жөнүндө арыз берүүчүгө кабар берилет.

Мөөнөттү өзгөртүү, эгерде тиешелүү жазууда көрсөтүлгөн объективдүү себептер болсо, анда ал мөөнөттү белгилеген адам тарабынан алдын-ала киргизилет.

Мөөнөттү өзгөртүү документте көрсөтүлүп, каттоо жана контролдук картага өзгөртүүлөр киргизилет.

5.5. Мектептин түзүмдүк бөлүмдөрүнө жиберилген жарандардын өз убагында, объективдүү жана толук каралышын көзөмөлдөө ушул бөлүмдөрдүн башчылары тарабынан жүзөгө ашырылат.

Чечим кабыл алынып, кайрылууларды чечүү боюнча толук чараларды көргөндөн кийин гана көзөмөлдөө аяктайт. Контролдон чыгарууну жана чалууларды директор кабыл алат.

Жарандардан келген каттар анда берилген суроолордун бардыгы каралып, арыз ээлерине жооптор берилсе, уруксат берилген деп эсептелет.

5.6. Жогорку уюмдарга, гезит-журналдардын редакцияларына жоопторго директор, ал жокто - депутат кол коет.

6. Жарандардын оозеки кайрылууларын кабыл алуу жана кароо.

6.1. Кара-Балта шаарынын Талды-Булак орто мектебинде жарандарды кабыл алуу



Ал күн сайын сабактан кийин жүргүзүлөт.

Мектеп директору күн сайын саат 13: 00дөн 16: 00гө чейин, шейшемби күндөрү саат 08: 00дөн 16: 00гө чейин кабыл алат.

Ал жокто кабыл алууну орун басарлары жүргүзөт.

6.2. Келгендерди кабыл алуу жарандын жеке кабыл алуу карточкасында катталат (5-тиркеме).

6.3. Андан ары иш алып баруу жана оозеки кайрылуулар боюнча кабыл алынган чечимдердин өз убагында аткарылышын контролдоо жарандардын каттары үчүн белгиленген тартипте жүргүзүлөт

7. Жарандардын жазуу жүзүндө жана оозеки кайрылууларын жалпылоо жана талдоо.

7.1. Мектептин директору же анын тапшырмасы боюнча мектептин башка жетекчилери жарандардан келип түшкөн сунуштарды, билдирүүлөрдү, даттанууларды жана андагы практикалык сын-пикирлерди системалуу түрдө талдап, жалпылап турушу керек.

Максаты: арыз ээлеринин укуктарынын бузулушун шарттаган себептерди өз убагында аныктоо жана четтетүү, мыйзамга ылайык жарандардын кызыкчылыктарын коргоо, ошондой эле ушул аймактын билим берүү тутумундагы уюштуруу жана башкаруу ишин өркүндөтүү.

7.2. Чалууларды жалпылоо төмөнкүдөй классификацияга ылайык жүргүзүлүшү мүмкүн:

- Сурамдардын дарегине (анын ичинде жогорку уюмдардан ж.б.):
- билим берүү мекемелеринин түрлөрү жана түрлөрү боюнча;
- Канча жамааттык, жеке, белгисиз арыздар келип түшкөн жана каралган;
- Иш багыттары боюнча (тема классификатору боюнча).

Бардык келип түшкөн кайрылууларга сандык жана сапаттык талдоо өтүнмө ээлери тарабынан келтирилген фактылардын сүрөттөлүшү жана натыйжаларын көрсөтүү менен жүргүзүлөт: атап айтканда, фактылар толук же жарым-жартылай тастыкталды.

Анализдин жыйынтыгы боюнча, бул маселе боюнча ишти өркүндөтүү боюнча конкреттүү сунуштар берилген. Материалдар жалпыланган маалымат, аналитикалык шилтемелер таблицасы түрүндө түзүлөт.

7.3. Жарандардын кайрылуулары менен иштөөнүн жыйынтыгы боюнча аналитикалык маалымат календардык жылга даярдалган.

8. Каттардын жана жарандардын оозеки арыздарынын негизинде иштерди түзүү жана сактоо.

8.1. Бардык келип түшкөн каттар жана жарандардын оозеки кайрылуулары, алардын уруксаты болгондон кийин, иштерди борборлоштуруп каттоо жана түзүү үчүн аларга тиешелүү бардык материалдар менен катчыга кайтарылууга тийиш. Көктөрдү түзүү жана сактоо. Жарандардын каалоосу боюнча аткаруучудан тыюу салынат.

8.2. Жарандардын жазуу жүзүндөгү кайрылуулары, аларга жооптордун көчүрмөлөрү жана алардын кеңейишине байланыштуу документтер, ошондой эле жарандарды жеке кабыл алуу үчүн документтер жана иштер бекитилген иштердин номенклатурасына ылайык түзүлөт.

8.3. Иштерди түзүү процессинде документтердин (кол тамгалар, даталар, индекстер, адресаттар) аткарылышынын тууралыгы текшерилет, толук эмес же туура эмес таризделген документтер кайрадан иштеп чыгуу үчүн аткаруучуларга кайтарылып берилет.

8.4. Жарандардын кайрылууларын оозеки кароо боюнча каттар жана материалдар беш жыл бою сакталат, андан кийин жок кылынат.

8.5. Документтерди сактоонун белгиленген мөөнөтү аяктагандан кийин, жарандардын сунуштарына, арыздарына жана даттануулары боюнча, аларды жок кылуу акты түзүлөт, ага эксперттик комиссиянын мүчөлөрү кол коет жана мектептин директору тарабынан бекитилет.