

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И ДОРОГ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Высшее авиационное учебное заведение

Кыргызский авиационный институт имени И. Абдраимова

Рассмотрено  
Ученым Советом  
Кыргызского авиационного  
института им. И. Абдраимова  
протокол № 6  
от «04» 03 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Кыргызского авиационного  
института им. И. Абдраимова  
У. Э. Курманов  
«03» 03 2021 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан, студентов и их родителей (законных представителей)

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в Кыргызском авиационном институте им. И. Абдраимова (далее - Авиаинститут) разработано в соответствии с Законом Кыргызской Республики от 4 мая 2007 года N 67 «О порядке рассмотрения обращений граждан», Уставом Авиаинститута и другими нормативно-правовыми актами Кыргызской Республики.

Положение регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан, студентов и их родителей (законных представителей) в Авиаинституте, определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, студентов и их родителей (законных представителей), контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

### 1. Основные термины и понятия

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

**Обращение гражданина (далее - обращение)** - изложенные в письменной, электронной или устной форме предложение, заявление, жалоба;

**Электронное обращение** - обращение заявителя, поступившее на официальный адрес электронной почты Авиаинститута;

**Предложение** - обращение, содержащее рекомендацию гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, улучшению деятельности Авиаинститута, решению вопросов образовательной, экономической, социально-культурной и других сфер деятельности;

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Авиаинститута и должностных лиц, либо критика деятельности Авиаинститута и должностных лиц.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

### 2. Права граждан, студентов и их родителей (законных представителей) на обращение.

Граждане, студенты и их родители (законные представители) вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в образовательное учреждение.

Граждане, студенты и их родители (законные представители) реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется на бесплатной основе.

### 3. Порядок приема обращений граждан, студентов и их родителей (законных представителей)

Работу по приему, регистрации, своевременному и эффективному рассмотрению обращений граждан, студентов и родителей в Авиаинститут, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан организует директор Авиаинститута.

Все обращения, поступающие в Авиаинститут, регистрируются в день их поступления, информация о которых заносится в регистрационный журнал установленной формы.

По обращениям окончательные ответы готовятся работниками Авиаинститута и

подписываются директором.

Предложения, заявления и жалобы граждан, студентов и родителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

#### **4. Порядок рассмотрения электронных обращений, поступивших по электронной почте или на официальный сайт Авиаинститута**

1. Для приема электронных обращений граждан, студентов и их родителей (законных представителей) Авиаинститут регистрирует в сети Интернет официальный адрес своей электронной почты. Адрес электронной почты должен быть размещен на официальном сайте Авиаинститута

2. Гражданин в своем электронном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий), адрес проживания, излагает суть обращения.

4. В течение 3 рабочих дней после получения электронного обращения Авиаинститут направляет гражданину электронное сообщение-уведомление о принятии его обращения к рассмотрению с указанием даты и времени поступления, присвоенного входящего номера и соответствующих справочных телефонов или об отказе в рассмотрении с обоснованием причин отказа. Далее электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется в установленном законом порядке.

5. В ходе рассмотрения электронного обращения должностное лицо, получившее электронное обращение, вправе уточнять суть обращения путем электронной переписки или по телефону, указанному в обращении.

#### **5. Рассмотрение обращений граждан, студентов и их родителей (законных представителей)**

Работники Авиаинститута, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

Работники Авиаинститута при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в существе обращения;
- в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
- оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну и не содержат информации, не подлежащей разглашению;
- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;
- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям;
- при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. При этом не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление

письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Авиаинститута, направляется в течение пяти рабочих дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

## **6. Виды обращений граждан и порядок их рассмотрения**

**Устные обращения граждан**, студентов и их родителей (законных представителей), рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника Авиаинститута на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

**Письменные (электронные) обращения граждан**, в обязательном порядке указывается либо наименование Авиаинститута, либо фамилия, имя, отчество лица (работника Авиаинститута) с указанием его должности, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Авиаинститут.

Не рассматриваются обращения, содержащие нецензурные выражения.

Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в пятидневный срок по поступлении обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

Письменные (электронные) обращения регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями настоящего Положения.

**Анонимные обращения граждан**, поступившие в Авиаинститут или работникам, не рассматриваются.

Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

**Личный прием граждан** в Авиаинституте осуществляется директором, заместителями директора и руководителями подразделений. Предварительная запись на прием к директору, заместителям директора или руководителям подразделений осуществляется по телефону

+996 312 41-80-38. Информация о личном приеме размещается на официальном сайте Авиаинститута и специальных информационных стендах. При личном приеме граждан

предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Работники, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению других работников Авиаинститута. Ответственные работники Авиаинститута, ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив порядок и сроки исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования данного решения;
- принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию работника, ведущего прием, разъясняется, в какой государственный орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

Неявка на личный прием по неуважительным причинам подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, работник Авиаинститута вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

## **7. Сроки рассмотрении обращения**

Письменное (электронное) обращение, поступившее в Авиаинститут, рассматривается в течение 14 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях работник Авиаинститута вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Периодом времени, считается день регистрации обращения.

## **8. Права граждан, студентов и их родителей (законных представителей) при рассмотрении обращений**

Граждане, студенты и их родители (законные представители) при рассмотрении их обращений имеют право:

- знакомиться с материалами по делу об обращении;
- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании;
- требовать получения в установленный срок письменного ответа о результатах рассмотрения обращения;
- обжаловать принятое решение;
- осуществлять иные права в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

По результатам рассмотрения обращений граждан работник Авиаинститута принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;

- о направлении обращения по подведомственности.

Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

Директор Авиаинститута, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение работникам Авиаинститута.

В случае несогласия с решением, принятым Авиаинститутом, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему государственному органу или должностному лицу.

#### **9. Ответственность за нарушения настоящего Положения**

Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Положения влекут за собой ответственность виновных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

Заместитель директора



А. Эмчиева