

ПРИНЯТ(О)
на заседании педагогического совета
ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»
протокол от 05.07.2024 № 1

Мотивированное мнение выборного органа
первичной профсоюзной организации
(протокол от 05.07.2024 № 2) учтено

Председатель профсоюзного комитета
ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»



М.В. Романова-Кисличная

Приложение 28

УТВЕРЖДЕН(О)
приказом ГБОУ «СШ № 11
Г.О. МАКЕЕВКА»
от 05.07.2024 № 2



Директор

И.Н. Галушка

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 11 ГОРОДСКОГО ОКРУГА МАКЕЕВКА»
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее положение разработано на основании Федерального закона РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ», Устава ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА».
- 1.2. Настоящим Положением регулируется порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 11 ГОРОДСКОГО ОКРУГА МАКЕЕВКА» ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ (далее - Школы). Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Школе, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
- 1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном законами Российской Федерации.
- 1.4. Настоящее Положение разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.
- 1.5. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
- 1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.
- 1.7. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

- 2.1. В настоящем Положении под «обращениями граждан» понимаются направленные и поступившие в Школу, директору Школы, или заместителям директора индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной, устной или электронной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложение - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Школы;

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 Школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанного органа 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;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Анонимными считаются обращения граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также обращения, лишенные иных контактных сведений, позволяющих сообщить автору обращения информацию о ходе и результатах его рассмотрения.

Обращениями в форме электронного документа считаются обращения, полученные по электронным каналам связи - по официальной электронной почте Школы и через интерактивную форму подачи обращений на официальном сайте Школы. Любые иные способы подачи обращений в электронном виде (социальные сети, мессенджеры, СМС, почтовые ящики сотрудников школы) не признаются легитимными, обращения, переданные такими способами не рассматриваются.

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Школы, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться Школой во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

3.2. Конечным результатом рассмотрения обращения может являться:

- устный или письменный (в том числе в форме электронного документа) ответ на все поставленные в обращении вопросы;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами.

3.3. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя Школы.

3.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц:

- обращения к руководителю Школы - секретарь руководителя Школы,
- обращения к заместителям руководителя (заместителям директора) – назначенный приказом заместитель директора.

3.5. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем Школы.

3.6. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

4. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

4.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Школу и должностным лицам.

4.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. При рассмотрении обращения Школой или должностным лицом гражданин имеет право:

1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Положением тайну;
3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством ДНР;
5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

- 6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 6.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в комитет по образованию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

- 7.1. Письменными обращениями граждан считаются документы, поданные в форме документа на бумажном носителе при личном визите гражданина в Школу, либо по каналам почтовой связи в виде почтового отправления
- 7.2. Обращения, полученные в форме электронного документа подлежат фиксации на бумажном носителе и в дальнейшем приравниваются к письменным обращениям.
- 7.3. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке, указывает либо наименование Школы, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 7.4. В случае подачи обращения в форме электронного документа допустима подача обращения без личной подписи, но с обязательным указанием корректного (не фиктивного) адреса электронной почты отправителя.

7.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. При подаче обращения в форме электронного документа гражданин прилагает к обращению оцифрованные копии необходимых документов и материалов. Должностные лица Школы в ходе рассмотрения обращения оставляют за собой право затребовать бумажные оригиналы оцифрованных копий документов в случае необходимости.

8. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

- 8.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Школу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (*образец приложения 1*).
- 8.2. Все письменные обращения (в том числе обращения в форме электронного документа) регистрируются (в течении трех дней с момента поступления в Школу или должностному лицу) в регистрационно-контрольной карточке (*приложение 2*) и в журнале входящих документов «Журнале регистрации обращений граждан в ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА» (*приложение 3*).
- 8.3. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на должностных лиц, работающих с данной категорией документов.
- 8.4. При работе с обращениями граждан принимаются все необходимые меры по защите Персональных данных, содержащихся в обращениях в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами Школы.
- 8.5. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.
- 8.6. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.
- 8.7. Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения.
- 8.8. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.
- 8.9. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.
- 8.10. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры и т.д.)
- 8.11. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.
- 8.12. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках проставляет №, код темы письма в соответствии с примерным классификатором (*приложение 4*).
- 8.13. Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваивают обозначение по классификатору.
- 8.14. После регистрации обращения направляются директору образовательного учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.
- 8.15. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором образовательного учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации.
- 8.16. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

- 8.17. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
- 8.18. Школа или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 8.19. В случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в Школу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 8.20. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.
- 8.21. В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости - и организации (учреждению), в которую направляется данное обращение. При этом ответ на обращение ставится делопроизводителем «на контроль».
- 8.22. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор Школы.
- 8.23. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

9. ОБЯЗАННОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

- 9.1. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 9.2. В случае необходимости рассматривающие обращение Школа или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

- 10.1. Школа или уполномоченное должностное лицо:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 10.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не - позднее 15 дней. В отдельных случаях срок

- рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.
- 10.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор Школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
- 10.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:
- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
 - принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.
- 10.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.
- 10.6. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:
- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
 - если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
 - сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.
- 10.7. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.
- 10.8. Ответ на обращение подписывается директором Школы или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 10.9. Ответ на обращение, поступившее в Школу или должностному лицу по информационным системам общего пользования в виде электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 11.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 11.2. В случае если обращение в форме электронного документа поступило не на официальную электронную почту Школы, и не через форму Электронного обращения на официальном сайте Школы, такое обращение не регистрируется и ответ на обращение не дается.
- 11.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 11.4. Школа или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и

- имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 11.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 11.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же комитет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 11.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Положением тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 11.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Школу или соответствующему должностному лицу.

12. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

- 12.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Школы, а также публикуется на общедоступных информационных стендах на территории Школы.
- 12.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 12.3. Содержание устного обращения заносится в Карточки регистрации устных обращений граждан (*Приложение 5*) и регистрируется в Журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (*Приложение 6*).
- 12.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 12.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 12.6. По результатам приема все документы передаются секретарю, который переносит резолюции в регистрационно-контрольную карточку и журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.
- 12.7. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.
- 12.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 13.1. Школа и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 13.2. Порядок постановки писем на контроль определяют директор образовательного учреждения и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения ставятся на контроль.
- 13.3. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
- 13.4. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета делопроизводителем.
- 13.5. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.
- 13.6. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.
- 13.7. Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно-контрольную карточку.
- 13.8. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор образовательного учреждения.
- 13.9. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.
- 13.10. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором образовательного учреждения, в его отсутствие - заместителем.

14. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ ПО ПИСЬМАМ И УСТНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

- 14.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.
- 14.2. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.
- 14.3. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 14.4. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.
- 14.5. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.
- 14.6. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством ДНР.

16. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

- 16.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Школой или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
- 16.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Школой или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в ГБОУ «СШ № 11
Г.О. МАКЕЕВКА», утвержденного
приказом от 05.07.2024 года № 2

Образец заявления (обращения гражданина)

Директору
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 11
ГОРОДСКОГО ОКРУГА МАКЕЕВКА»
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
И.Н. Галушке

от ФИО (обратившегося),
проживающего по адресу: (указывается
адрес)

заявление

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

Дата

Подпись

Директор
ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»



И.Н. Галушка

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в ГБОУ «СШ № 11
Г.О. МАКЕЕВКА», утвержденного
приказом от 05.07.2024 года № 2

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

Входящее обращение: № _____

Дата _____

Реквизиты адресата: _____

Содержание (код темы по классификатору) _____

Исполнитель: _____

Контрольный срок: _____

Перенос срока: _____

Дата исполнения: _____

Директор
ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»



И.Н. Галушка

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в ГБОУ «СШ № 11
Г.О. МАКЕЕВКА», утвержденного
приказом от 05.07.2024 года № 2

Журнал регистрации письменных обращений граждан в ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»

№ п/п	Регистрационный номер	Дата регистрации и обращения	ФИО (полностью) обратившегося	Вид обращения (по классификатору)	Домашний адрес (или электронный адрес) обратившегося, контактный телефон	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа	Краткое содержание обращения	Отметка о первоначальном адресате обращения, если письмо поступило не к директору	Ответственный за исполнение	Отметка об исполнении (решение по обращению)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Директор
ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»



И.Н. Галушка

Приложение 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в ГБОУ «СШ № 11
Г.О. МАКЕЕВКА», утвержденного
приказом от 05.07.2024 года № 2

КЛАССИФИКАТОР ТЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Код темы	Наименование вопроса (темы)
1	Учебно-воспитательный процесс
2	Управленческая деятельность
3	Нарушения прав ребёнка
4	Охрана жизни здоровья детей
5	Оказание платных образовательных услуг
6	Финансово-хозяйственная деятельность
7	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности
8	Нарушение КЗоТ ДНР. Вопросы увольнения, приёма на работу
9	Вопросы аттестации руководящих и педагогических работников
10	Прочие вопросы

Директор
ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»



И.Н. Галушка
И.Н. Галушка

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

№ _____

Дата приема _____

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес; адрес места жительства гражданина; контактный телефон)

Содержание устного обращения _____

Фамилия, имя, отчество ведущего прием _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина
1. Дано устное разъяснение

2. Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение (кому и что поручено,
дата) _____

Когда и кем дан ответ _____

_____ (должность лица,
производившего личный прием)

_____ (подпись)

_____ (фамилия и инициалы)

Директор ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»



И.Н. Галушка

Приложение 6
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в ГБОУ «СШ № 11
Г.О. МАКЕЕВКА», утвержденного
приказом от 05.07.2024 года № 2

**Журнал учета обращений граждан
при проведении личного приема должностными лицами
ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»**

Регистрационный номер	Дата Обращения (приема)	Ф.И.О. (полностью) обратившегося	Тема обращения	ФИО осуществляющего приём	Указание руководителя	Дата исполнения	Отметка об исполнении (решение по обращению)
1	2	3	4	5	6	7	8

Директор
ГБОУ «СШ № 11 Г.О. МАКЕЕВКА»



И.Н. Галушка