

**Государственное общеобразовательное учреждение Республики Коми
«Физико-математический лицей-интернат»**

Рассмотрено и принято

Общим собранием трудового коллектива
Протокол № 2 от 18.03.2022 г.

Утверждаю

Директор ГОУ РК «ФМЛИ»

Согласовано

на заседании Лицейской Думы
Протокол № 7 от 21.03.2022 г.

Н.М. Шутова
«21» марта 2022 г.

Согласовано

на заседании Совета родителей
Протокол № 6 от 21.03.2022 г.

**ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

- 1.1 Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок), поступивших в государственное общеобразовательное учреждение Республики Коми «Физико-математический лицей-интернат» (далее – лицей-интернат) определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения) и проведения личного приема граждан директором, заместителями директора по УВР, НМР, БТиЖ лицея-интерната (далее - личный прием граждан).
- 1.2 Порядок разработан в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
 - Конституцией Республики Коми;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Законом Республики Коми от 11.05.2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми»;
 - Уставом лицея-интерната.
- 1.3 С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее - гражданин, заявитель).
- Полномочия представителей заявителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в лицей-интернат и должностным лицам лицея-интерната.

- 1.4 Место нахождения лицея-интерната: Республика Коми, г. Сыктывкар, Октябрьский проспект, д.59.
Личный прием осуществляется директором лицея-интерната по предварительной записи через делопроизводителя по телефону (8212)31-21 -08.
Дни и часы личного приема граждан: среда с 16.00 до 18.00 часов.
Согласно ч. 2 ст. 112 Трудового кодекса Российской Федерации при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней выходной день переносится на следующий после праздничного рабочий день, за исключением выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 и 8 января.
Телефон лицея-интерната: 8(8212) 31-21-08, факс 8(8212) 31-21-08;
Адрес электронной почты: krfmli@minobr.rkomi.ru
Официальный сайт:
- 1.5 Информация по вопросам порядка рассмотрения обращения может быть получена.
- непосредственно в лицее-интернате на информационных стендах;
 - по почте (по письменным обращениям);
 - на официальном сайте лицея-интерната;
 - с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты;
- Граждане вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.
Информация о графике личного приема граждан (месте и времени проведения) размещается при входе в здание и на официальном сайте лицея-интерната.
- 1.6 На официальном сайте размещаются следующие информационные материалы:
- полное наименование и адрес лицея-интерната;
 - контактные телефоны, по которым можно получить консультацию;
 - адрес электронной почты лицея-интерната;
 - настоящий Порядок;
 - формы обращений.
- 2.1 Основные термины, используемые в Порядке:
- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
 - предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
 - 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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 государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Порядок рассмотрения обращений

- 2.2 Лицей-интернат, должностное лицо лицея-интерната
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, 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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.11 настоящего Порядка;
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 2.3 Регистрация обращений производится делопроизводителем лицея-интерната в журнале регистрации обращений граждан (приложение 1 к настоящему Порядку) в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения в лицей-интернат или должностному лицу лицея-интерната в письменной форме (далее - письменное обращение) или в форме электронного документа (далее - электронное обращение).
- 2.4 В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день лицея-интерната.
- 2.5 Требования к письменному обращению:
- гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату;
 - в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме. Рекомендуемая форма письменного обращения приведена в приложении 2 к настоящему Порядку и размещена на официальном сайте.
- 2.6 Требования к электронному обращению:
- в электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
 - гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
- 2.7 Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.5 настоящего Порядка.

- 2.8 При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия и сообщается контактный телефон лица-интерната. По просьбе гражданина указывается фамилия и инициалы лица, принявшего обращение.
- 2.9 Обращение проверяется делопроизводителем лица-интерната на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.
- 2.10 При регистрации в журнале регистрации обращений граждан заполняются следующие данные
- порядковый номер, номер регистрации обращения;
 - дата регистрации обращения;
 - вид запроса;
 - отмечается тип доставки обращения (лично, почта России, электронная почта, факс, другое), если письменное обращение направлено от других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указывается дата и исходящий номер сопроводительного письма;
 - указываются фамилия и инициалы гражданина, суть вопроса, контроль, резолюция руководителя, исполнитель, срок исполнения, отметка об исполнении, тип отправки, отмечается возврат уведомлений о получении ответа заявителем, отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.6 Порядка)
- 2.11 На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.
- 2.12 Зарегистрированное обращение в течение 1 рабочего дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции директору лица-интерната, заместителям директора. Срок оформления резолюции составляет не более 3 рабочих дней со дня получения обращения. Резолюция содержит поручение должностному лицу лица-интерната о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю. Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в лицей-интернат.
- 2.13 После оформления резолюции директором лица-интерната, заместителями директора обращение возвращается делопроизводителю для регистрации резолюции в журнале регистрации обращений граждан лица-интерната и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего рабочего дня со дня получения резолюции. В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее - соисполнители), то подлинник обращения и резолюции направляются исполнителю, которому поручен свод, либо указанному в поручении первым (далее – ответственный исполнитель), соисполнителям отправляется копия обращения и резолюции. Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.
- 2.14 Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для

рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, определяет работника лицея-интерната, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ:

- в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты для электронного обращения), 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- лицей-интернат, должностное лицо лицея-интерната при получении обращения,
- в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;
- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор лицея-интерната, заместители директора вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в лицей-интернат или одному тому же должностному лицу лицея-интерната. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 лицей-интернат или соответствующему должностному лицу лицея-интерната.

- 2.15 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, директор лицея-

интерната, заместители директора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 календарных дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя директора лица-интерната, заместителей директора служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;
- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции директором, заместителем директора составляет не более 3 рабочих дней со дня получения служебной записки;
- в случае получения резолюции директора, заместителя директора о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 рабочего дня направляется уведомление за подписью директора, заместителя директора о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается делопроизводителем в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения.

2.16 При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- Нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности лица-интерната, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;
- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах по которым его предложение не может быть принято.

2.17 При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции лица-интерната;
- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции лица-интерната;
- обоснованность сообщения о недостатках в работе лица-интерната и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину

сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

- 2.18 При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) лица-интерната положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется директору лица-интерната, для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

- 2.19 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию лица-интерната, обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов требует запроса дополнительной информации, лицей-интернат в течении 7 рабочих дней направляет запрос в соответствующую организацию для организации работы по данному обращению и предоставлению ответа в лицей-интернат в течении 10 рабочих дней.

Лицей-интернат или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах, организациях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации

его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

- 2.20 При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном Порядком.
- 2.21 По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, соисполнитель, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и предусмотренных пунктом 2.11 Порядка.
- 2.22 Исполнитель в течение 1 рабочего дня рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания директору лицея-интерната.
- 2.23 Директор лицея-интерната в течение 3 рабочих дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.
- 2.24 Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, без продления срока рассмотрения обращения.
- 2.25 Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью директора лицея-интерната направляется исполнителем делопроизводителю для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.
- 2.26 Делопроизводитель в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в журнале регистрации обращений граждан, оформляет почтовое отправление в конверт, заносит необходимые данные в реестр для отправки заявителю в установленном порядке.
В случае если обращение поступило на рассмотрение в лицей-интернат из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.
Ответ на электронное обращение, поступившее в лицей-интернат или должностному лицу лицея-интерната направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.
Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ.
Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.
В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами, либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.
В случае невозможности отправки ответа адресату (отсутствие обратного адреса, контактного телефона и т.п.) ответ подшивается в личное дело гражданина, которое формируется при подаче заявления гражданина, которое формируется при подаче заявления гражданина и по требованию адресата выдается лично.

3. Организация и проведение личного приема граждан

- 3.1 Директор ведет личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан.
- 3.2 Предварительная запись на личный прием граждан производится делопроизводителем в журнале учета личного приема граждан регистрации приема посетителей лицея-интерната (приложение 3 к Порядку).
Предварительная запись на личный прием производится по телефону 8(8212)31-21-08 или при личном обращении в лицей-интернат.
Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий личность, и кратко излагает суть обращения.
Заявитель при записи на личный прием по телефону указывает свои контактные данные, суть обращения.
В ходе предварительной записи делопроизводителем устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.
В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений делопроизводителем подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя. Подобранные материалы и документы передаются директору, осуществляющему личный прием заявителя.
- 3.3 В ходе предварительной записи при личном обращении заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:
- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию лицея-интерната, или соответствующего должностного лица, с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления ему следует обратиться;
 - по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;
 - заявитель обжалует судебное решение;
 - у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
 - заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).
- При записи на личный прием к директору заполняется учетная карточка приема граждан (далее - карточка) по форме (приложение 4 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: дата приема, время приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, краткое содержание устного обращения, Ф.И.О. ведущего прием, резолюция ведущего прием, срок исполнения, результаты рассмотрения обращения.
После предварительной записи на личный прием к директору делопроизводителем сообщается заявителю фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, номер кабинета.
- 3.4 Личный прием граждан проводится в кабинете директора лицея-интерната.
- 3.5 В ходе подготовки к личному приему директором делопроизводителем осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.
- 3.6 Организацию проведения личного приема директора осуществляет делопроизводитель лицея-интерната.
Контроль за организацией и проведением личного приема граждан директора осуществляет делопроизводитель.

- 3.7 Делопроизводитель перед началом личного приема проверяет у приглашенных граждан документ, удостоверяющий личность. Допуск граждан в здание лицея-интерната осуществляется согласно требованиям пропускного режима.
- 3.8 Личный прием директором осуществляется в порядке очередности, согласно записи, приглашенных на личный прием и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема.
- 3.9 Для участия в личном приеме, который проводит директор могут быть приглашены заместители директора, работники лицея-интерната, в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.
- 3.10 Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема директора заносится в карточку.
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 карточке.
В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер, и направления поручений должностным лицам лицея-интерната, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней.
- 3.11 Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточке.
- 3.12 В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.
В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию лицея-интерната или должностного лица лицея-интерната гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 3.13 Результат личного приема директора и поручения должностным лицам лицея-интерната (при наличии) заносятся в карточку.
Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:
- устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
 - направление поручений должностным лицам лицея-интерната о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
 - разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию лицея-интерната или должностного лица лицея-интерната;
 - отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.14 Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная директором, карточка личного приема регистрируется делопроизводителем в журнале регистрации устных обращений граждан (личный прием директора) по форме (приложение 5 к настоящему Порядку).
- 3.15 Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из журнала регистрации приема посетителей директором по вопросам, приглашенных на личный прием к директору в следующих случаях:
- согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле делопроизводителем;

- устному и по телефону сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.
- 3.16 Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4. Формы контроля за рассмотрением обращений

- 4.1 Текущий контроль за соблюдением работниками лица-интерната настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции директором лица-интерната.
- 4.2 Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится делопроизводителем.
- 4.3 Обращение снимается с контроля делопроизводителем в журнале регистрации обращении граждан после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.
Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя. Данные о снятии с контроля обращения делопроизводитель вносит в журнал регистрации обращений граждан.
- 4.4 В рамках осуществления общего контроля делопроизводитель в течение недели направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений по форме согласно приложению 6 к настоящему Порядку.
- 4.5 В рамках осуществления общего контроля делопроизводитель в течение недели проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, сообщает директору о нарушении сроков рассмотрения обращений с требованием о незамедлительном направлении ответа в адрес заявителя.
- 4.6 Делопроизводитель докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о неисполненных в срок обращениях на совещаниях, проводимых директором с участием заместителей, работников лица-интерната в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.
- 4.7 Работники лица-интерната несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

5. Списание обращений «В личное дело»

- 5.1 Последний этап работы с обращениями - списание «В личное дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел лица-интерната (далее - Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой директором лица-интерната
- 5.2 Документы «В личное дело» формируются в рабочем порядке по форме (приложение 7 к настоящему Порядку) в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.
- 5.3 При формировании документов «В личное дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные

документы запрещается подшивать «В личное дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

- 5.4 При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка делопроизводителем.
- 5.5 Списанные «В личное дело» материалы хранятся в лицее-интернате. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц лицея-интерната при рассмотрении обращений

- 6.1 Принятые по обращению решения и действия (бездействие) должностных лиц лицея-интерната, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).
- 6.2 Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за порядок рассмотрения обращений.
- 6.3 Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в лицей-интернат в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее - жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении 8 к настоящему Порядку.
- 6.4 В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.2 и пунктом 2.3 настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица лицея-интерната, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

- 6.5 Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
- 6.6 Гражданин вправе направить жалобу директору лицея-интерната в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.
- 6.7 Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления лицеем-интернатом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, директор лицея-интерната вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления.

Уведомление за подписью директора направляется в адрес гражданина в течение одного дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

- 6.8 Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

- 6.9 Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.
- 6.10 Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) должностных лиц лицея-интерната при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

- 7.1 Порядок подлежит рассмотрению на общем собрании трудового коллектива и утверждается приказом директора лицея-интерната.
- 7.2 Внесение изменений и дополнений в настоящий Порядок также подлежит рассмотрению на общем собрании трудового коллектива и утверждению директором лицея-интерната.
- 7.3 Порядок вступает в силу с даты его утверждения.
- 7.4 Порядок подлежит размещению на официальном сайте лицея-интерната.
- 7.5 Вопросы, не урегулированные Порядком подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Республики Коми, Уставом лицея-интерната, другими локальными актами лицея-интерната.

**Приложение 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан**

Директору ГОУ РК «ФМЛИ»
Н.М. Шутовой

(Фамилия, имя, отчество гражданин полностью)

Проживающего по адресу:

Контактный телефон _____

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

« ____ » _____ 20__ г.

Подпись гражданина _____

**Приложение 4
к Порядку рассмотрения
обращений граждан**

**Государственное общеобразовательное учреждение Республики Коми
«Физико-математический лицей-интернат»**

Карточка личного приема граждан

Дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.

Время приема _____ час. _____ мин.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес заявителя _____

Контактный телефон _____

Краткое содержание беседы _____

Ф.И.О. ведущего прием _____

Резолюция _____

(кому и что поручено)

Срок исполнения _____

Результаты рассмотрения обращения _____

**Приложение 5
к Порядку рассмотрения
обращений граждан**

Форма

ЖУРНАЛ

**регистрации устных обращений граждан
(личный прием директора, заместителей директора)**

Дата индекс	Дата приема	Заявитель (физическое лицо)	Адрес местожите льства граждани на	Ф.И.О. лица проводивше го прием	Краткое содержан ие обращени я	Резолюция	Срок исполне ния	Результаты рассмотрен ия обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение 6
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

Напоминание о наступлении срока исполнения обращений граждан,
зарегистрированных в ГОУ РК «ФМЛИ»

№ п/п	Регистрационный номер	Дата регистрации документа	Автор письма № и дата	Содержание	Ответственный исполнитель	Сроки исполнения
1	2	3	4	5	6	7

**Приложение 7
к Порядку рассмотрения
обращений граждан**

**Государственное общеобразовательное учреждение Республики Коми
«Физико-математический лицей-интернат»**

ЛИЧНОЕ ДЕЛО №

(Ф.И.О.)

(домашний/электронный адрес)

(откуда поступило обращение)

Начато: _____

Окончено: _____

Количество листов _____

**Приложение 8
к Порядку рассмотрения
обращений граждан**

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие)

ГОУ РК «ФМЛИ» при рассмотрении обращений

Директору ГОУ РК «ФМЛИ»
Н.М. Шутовой

(Фамилия, имя, отчество гражданина полностью)

Индекс, почтовый адрес, по которому должен
быть направлен ответ:

Контактный телефон _____

Жалоба

Изложение сути жалобы.

« ____ » _____ 20__ г.

Подпись гражданина _____