



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ МЭРИИ
ГОРОДА ГРОЗНОГО
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«Гимназия № 7» г. Грозного

СОБЛЖА - ГІАЛИН МЭРИН ДЕШАРАН
ДЕПАРТАМЕНТ
СОБЛЖА-ГІАЛИН МУНИЦИПАЛЬНИ
ЮКЪАРДЕШАРАН УЧРЕЖДЕНИ
«Гимназия № 7»



**ПОРЯДОК И ВРЕМЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН (ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ), В
ТОМ ЧИСЛЕ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ОРГАНИЗАЦИЙ
(ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ), ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ,
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ**

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным Законом №59 от 24.12.2014г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» .

1. Дежурный административный работник МБОУ «Гимназия №7» г.Грозный осуществляет непосредственное взаимодействие с заявителями в соответствии со следующим графиком:

Дни недели: **Понедельник-пятница**

Время работы: **09:00-17:30**

Перерыв: **12:30-13:30**

2. Для получения справочной информации о порядке приема граждан (физические лица), представители организаций (юридических лиц), общественных объединений, муниципальных органов, органов местного самоуправления могут обращаться:

- лично в приемную по адресу: МБОУ «Гимназия №7» г.Грозный ул.Буровая 82 а, г. Грозный, ЧР;
- по телефону приемной 89298877710
- в письменном виде почтой по адресу МБОУ «Гимназия №7» г.Грозный ул.Буровая 82 а, г. Грозный, ЧР;

- в письменном виде по адресу электронной почты (e-mail): **grozny-gymn-7@yandex.ua**

- на сайт МБОУ «Гимназия №7» г.Грозный:

3. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

4. Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

5. Информирование проводится как в форме устного, так и письменного информирования.

6. Индивидуальное устное информирование осуществляется администрацией гимназии при обращении граждан за информацией:

- лично;
- по телефону.

7. Административный работник гимназии, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина, обратившегося по телефону, осуществляется не более 10 минут.

8. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, административный работник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

9. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, осуществляющее информирование, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования должностное лицо, осуществляющее информирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

10. Административные работники гимназии, осуществляющие информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

11. Административные работники гимназии не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения функции и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения граждан.

12. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов на официальном сайте гимназии.

13. Информирование путем публикации информационных материалов на официальном сайте осуществляется заместителями директора, отвечающим за работу сайта (заместитель директора по ИКТ) и за связи со СМИ (заместитель директора по ДО).

Публичное информирование осуществляется также путем оформления информационных стендов.

На стендах размещается следующая обязательная информация:

- режим работы гимназии;
- график личного приема граждан административными работниками гимназии;
- номера телефонов, факсов, адреса электронной почты гимназии.

14. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 14), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.