



**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

31 июля 2022

№ НУ-Р

Экз. № _____

г. Ульяновск

**Об утверждении Инструкции
по организации работы «информационно-справочной»
телефонной линии Министерства просвещения и воспитания
Ульяновской области**

В целях организации работы «информационно-справочной» телефонной линии Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы «информационно-справочной» телефонной линии Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области.

2. Назначить Абросимову А.А., главного специалиста отдела стратегического планирования и работы с обращениями граждан ОГКУ «Управления обеспечения деятельности в сфере образования» (далее – специалист отдела), ответственным за работу с обращениями граждан по «информационно-справочной» телефонной линии Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области.

3. Признать утратившим силу распоряжение Министерства образования и науки Ульяновской области от 13.12.2017 № 2365-р «Об утверждении Инструкции об организации «информационно-справочной» телефонной линии Министерства образования и науки Ульяновской области».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр просвещения и воспитания
Ульяновской области

 Н.В.Семенова

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением
Министерства просвещения и
воспитания Ульяновской области
от 31.08. 2022 № 1141-р

**Инструкция
по организации работы «информационно-справочной»
телефонной линии Министерства просвещения и воспитания
Ульяновской области**

1. Инструкция по организации работы «информационно-справочной» телефонной линии Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области (далее - Инструкция) устанавливает порядок приёма, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших по «информационно-справочной» телефонной линии в Министерство просвещения и воспитания Ульяновской области.

2. Организация работы «информационно-справочной» телефонной линии строится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Положением о Министерстве просвещения и воспитания Ульяновской области, инструкцией по работе с обращениями граждан Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области.

3. «Информационно-справочная» телефонная линия – канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях получения дополнительной информации для совершенствования деятельности системы образования в Ульяновской области, консультирования граждан в целях обеспечения защиты прав и законных интересов, а также получения информации о коррупционных и других правонарушениях, совершаемых должностными лицами и работниками образования.

4. Приём обращений абонентов, поступающих по «информационно-справочной» телефонной линии 37-01-67, осуществляется в автоматическом режиме на телефонный аппарат, позволяющий фиксировать поступающие сообщения на электронных носителях, оборудованный автоматическим определителем номера и автоответчиком.

5. Приём обращений абонентов, поступающих по «информационно-справочной» телефонной линии, осуществляется круглосуточно в двух режимах: в режиме онлайн получить консультацию специалиста можно с понедельника по пятницу с 09 до 13 часов и 14 до 18 часов; в автоматическом режиме – с записью сообщения на автоответчик в любое время.

6. Специалист отдела, обеспечивающий деятельность «информационно-справочной» телефонной линии:

а) принимает звонки от граждан, в том числе и переадресованные со Службы 122;

б) уточняет суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

в) запрашивает у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

его номер телефона и (или) факса;

адрес проживания или электронный адрес.

7. Обращения, содержащие координаты заявителя и требующие дополнительного изучения материалов, фиксируются в регистрационной карточке (приложение к Инструкции), с указанием времени приёма сообщения, регистрируются в общем порядке и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. На обращения, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся специалистом профильного департамента по телефону.

9. Лица, работающие с информацией, полученной по «информационно-справочной» телефонной линии, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

10. В случае отсутствия ответственного специалиста функции, указанные в пункте 6, настоящей инструкции исполняются другим специалистом отдела.

к Инструкции

Р.С. На основании ст. 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» заявитель просит не оглашать его личные данные.