



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

14 июля 2022

№ 979-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 сообщениями граждан, поступившими по «информационно-справочной» телефонной линии Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области.

3. Признать утратившим силу распоряжение Министерства образования и науки Ульяновской области от 31.05.2022 № 1171-р «Об утверждении Инструкции об организации работы «информационно-справочной» телефонной линии Министерства просвещения и воспитания 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 14.05. 2023 № 979-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 (далее - Министерство).

2. Организация работы «информационно-справочной» телефонной линии строится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ, инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве.

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.

4. Приём сообщений 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 сообщений абонентов, поступающих по «информационно-справочной» телефонной линии, осуществляется ежедневно круглосуточно в двух режимах: в режиме он-лайн с понедельника по пятницу с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней) и в автоматическом режиме с записью сообщения на автоответчик в любое время.

6. Функционирование осуществляется отделом стратегического планирования и работы с обращениями граждан ОГКУ «Управления обеспечения деятельности в сфере образования» (далее — отдел).

Специалист отдела:

1) представляет заявителю следующую информацию:

о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Министерства, приёмной Министра просвещения и воспитания Ульяновской области (далее - Министр);

о порядке и формах обращения в адрес Министра, Министерства, должностных лиц Министерства;

о порядке и времени личного приёма должностными лицами Министерства;

об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

о фамилиях, именах и отчествах (последнее – при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;

о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;

о регистрационном номере поступившего в Министерство обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Министерства и уполномоченных лиц;

2) дает консультацию заявителю в рамках своей компетенции;

3) обеспечивает соединение заявителя с профильными специалистами по компетенции;

4) осуществляет регистрацию сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся образовательных организаций.

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

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