



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

15 марта 2019г

№ 438-р

Экз. № _____

г. Ульяновск

О внесении изменений в распоряжение Министерства образования и науки
Ульяновской области от 28.04.2018 № 802-р

Внести в Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области, утверждённую распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 28.04.2018 № 802-р «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области», следующие изменения:

1) подпункт 3 пункта 1.2. раздела 1 изложить в следующей редакции:
«3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее в Министерство по телефону;»;

2) пункт 2.10 раздела 2 изложить в следующей редакции:
«2.10. В отделе обращений на участке регистрации обращения сотрудником отдела обращений поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения), сведения об адресате;

проводится проверка обращения на кратность;

при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения даётся единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов);

018152

при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

На обращении граждан проставляется штамп «Министерство образования и науки Ульяновской области. Обращение граждан» с указанием даты и номера регистрации»;

3) в абзаце первом пункта 5.11 раздела 5 слово «приложение» заменить словами «приложение № 1»;

4) раздел 6 изложить в следующей редакции:

«6. Приём обращений в устной форме по телефону и «информационно-справочной» телефонной линии Министерства

6.1. Обращения в устной форме от заявителей могут приниматься по телефонам Министерства и на «информационно-справочную» телефонную линию (37-01-67).

6.2. Содержание устного обращения по телефону вносится в карточку обращения по телефону (приложение № 2 к Инструкции).

6.3. Обращения в устной форме на «информационно-справочную» телефонную линию принимаются согласно инструкции по организации работы «информационно-справочной» телефонной линии Министерства.

6.3.1. Сотрудник отдела обращений, обеспечивающий деятельность «информационно-справочной» телефонной линии Министерства в праве:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя:

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

его номер телефона и (или) факса.

6.3.2. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даёт сотрудник отдела обращений непосредственно в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

6.3.3. Сотрудником отдела обращений, обеспечивающим деятельность «информационно-справочной» телефонной линии Министерства, осуществляется соединение заявителя с директорами департаментов Министерства, директором областного государственного казённого учреждения «Управление обеспечения деятельности в сфере образования», директором областного государственного автономного учреждения «Институт развития образования» либо со специалистами, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.»;

5) в обозначении приложения слово «приложение» заменить словами «приложение № 1»;

б) дополнить приложением № 2 к Инструкции следующего содержания:

«ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Инструкции

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

ДАТА ОБРАЩЕНИЯ: _____

Ф.И.О. _____

ТЕЛЕФОН: _____

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

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.».

Министр образования и науки
Ульяновской области

губерн

Н.В.Семенова