



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

13 декабря 2017 г.

№ 2365-р

Экз. № _____

г. Ульяновск

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

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

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

3. Признать утратившими силу:

распоряжение Министерства образования и науки Ульяновской области от 21.02.2017 № 318-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 образования и науки
Ульяновской области

Н.В.Семенова

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением
Министерства образования и науки
Ульяновской области
от 13.12. 2017 № 2365р

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

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

2. Организация работы «информационно-справочной» телефонной линии строится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Положением о Министерстве образования и науки Ульяновской области, инструкцией по работе с обращениями граждан Министерства образования и науки 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 15 до 17 часов; в автоматическом режиме — с записью сообщения на автоответчик в любое время.

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

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;
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.

к Инструкции

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА

ОБРАЩЕНИЯ ПО «ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОЙ»
телефонной линии.

ДАТА ОБРАЩЕНИЯ:

Ф.И.О.

ТЕЛЕФОН: _____

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, 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.