



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

22 февраля 2018 г.

№ 289-р

г. Ульяновск

Экз. № _____

**Об организации работы «Горячей линии»
для приёма обращений граждан и организаций по вопросам проведения
государственной итоговой аттестации по образовательным программам
основного общего и среднего общего образования
на территории Ульяновской области**

В целях обеспечения организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования (далее – ГИА), реализации информирования участников образовательных отношений (выпускников 9-х, 11 (12)-х классов, их родителей (законных представителей), педагогических работников) по вопросам ГИА, совершенствования информационного обмена по вопросам ГИА, координации и оптимизации информационных потоков при обеспечении приёма, обработки и оперативного реагирования на обращения граждан и организаций по вопросам ГИА в соответствии с установленным Порядком проведения ГИА:

1. Организовать работу «Горячей линии» для приёма обращений граждан и организаций по вопросам проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области.

2. Определить телефоны Областного государственного автономного учреждения «Институт развития образования» - 8 (8422) 21-42-57, 21-42-59 телефонами «Горячей линии» для приёма обращений граждан и организаций по вопросам проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области.

3. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы «Горячей линии» для приёма обращений граждан и организаций по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области (далее – Инструкция).

4. Департаменту общего образования, дополнительного образования и воспитания (Козлова Н.А.), департаменту профессионального образования и

науки (Андреев С.А.), руководителям органов управления образованием муниципальных образований Ульяновской области обеспечить информирование участников образовательных отношений о работы «Горячей линии» для приёма обращений граждан и организаций по вопросам проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области в течении двух дней со дня регистрации настоящего распоряжения.

5. Областному государственному автономному учреждению «Институт развития образования» (Алексеева М.Н.) обеспечить работу «Горячей линии» для приёма обращений граждан и организаций по вопросам проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области в соответствии с утверждённой настоящим распоряжением Инструкцией.

6. Признать утратившим силу распоряжение Министерства образования и науки Ульяновской области от 19.09.2016 № 1746-р «Об организации работы «Горячей линии» для приема обращений граждан и юридических лиц по вопросам проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области».

7. 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 22.02.2018 № 289-р

ИНСТРУКЦИЯ
по организации работы «Горячей линии» для приёма обращений граждан и организаций по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области

I. Общие положения

1. Инструкция по организации работы «Горячей линии» для приёма обращений граждан и организаций по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования (далее – Инструкция) разработана в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013 № 1394 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»;

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2013 № 1400 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования»;

распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 20.06.2017 № 1253-р «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области».

2. Настоящая Инструкция устанавливает порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан и организаций по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области (далее – ГИА), регламентирует действия по организации приёма, рассмотрения обращений граждан и организаций, принятию мер

оперативного реагирования и осуществлению информационно-разъяснительной работы по вопросам организации и проведения ГИА.

II. Организация работы «Горячей линии»

1. «Горячая линия» для приёма обращений граждан и организаций по вопросам организации и проведения ГИА – канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях информирования и консультирования граждан и организаций по вопросам организации и проведения ГИА, получения дополнительной информации для совершенствования деятельности системы образования в Ульяновской области, а также получения информации о фактах нарушения установленного Порядка проведения ГИА и конституционных прав граждан на получение основного общего и среднего общего образования в части обеспечения условий для участия в сдаче ГИА.

2. Приём обращений, поступающих по «Горячей линии» 8 (8422) 21-42-57, 21-42-59, осуществляется в автоматическом режиме на номера 8 (8422) 21-42-57, 21-42-59, позволяющие фиксировать поступающие сообщения, оборудованный автоматическим определителем номера и автоответчиком.

3. Прием обращений, поступающих по «Горячей линии», осуществляется круглосуточно в двух режимах: в режиме онлайн получить консультацию специалиста можно с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 часов (перерыв с 12.00 до 13.00 часов); в автоматическом режиме – с записью сообщения на автоответчик в любое время.

4. Все обращения, поступающие на «Горячую линию», фиксируются в регистрационной карточке обращения на «Горячую линию» по вопросам организации и проведения ГИА (Приложение).

5. Специалист, обеспечивающий деятельность «Горячей линии», вправе:

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

запрашивать у заявителя: его фамилию, имя, отчество (при наличии); его номер телефона и (или) факса.

6. На обращения, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ дается специалистом по телефону.

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

7. Учёт и регистрация обращений, поступающих на «Горячую линию», осуществляется в журнале регистрации устных обращений, поступивших на «Горячую линию» ГИА (далее – Журнал).

Регистрационная карточка и Журнал оформляются согласно Приложению к настоящему Порядку, где указываются:

порядковый номер поступившего обращения;
дата поступления обращения;
фамилия, инициалы гражданина, обратившегося на «Горячую линию»;
фамилия, инициалы работника, зарегистрировавшего обращение;
краткое содержание обращения;
краткое описание принятых мер.

Регистрационные карточки и Журнал находятся на хранении в отделе независимой оценки качества образования Областного государственного автономного учреждения «Институт развития образования» в течение календарного года. Листы Журнала нумеруются, прошиваются и опечатываются.

Обращения, поступившие на «Горячую линию» после 17:00 или в выходные и праздничные дни, регистрируются в Журнале в рабочий день, следующий за днём принятия обращения или за выходным и праздничным днями.

8. Лица, работающие с информацией, полученной по «Горячей линии», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Инструкции
по организации работы «Горячей линии»
для приёма обращений граждан и
организаций по вопросам организации и
проведения государственной итоговой
аттестации по образовательным программам
основного общего и среднего общего образования
на территории Ульяновской области

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА

ОБРАЩЕНИЯ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ»

по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации

ДАТА ОБРАЩЕНИЯ:

Ф.И.О. _____

ТЕЛЕФОН: _____

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ:

ПРИНЯТЫЕ МЕРЫ:

P.S. 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.

ЖУРНАЛ
регистрации устных обращений, поступивших на «Горячую линию» ГИА

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, обратившегося на «Горячую линию»	Краткое содержание обращения	Принятые меры	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. ответ- ствен- ного работ- ника
1	2	3	4	5	6	7
