УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Министерства образования и науки

Ульяновской области

от 19.09.2016 № 1746-р

**ПОРЯДОК**

**работы «Горячей линии»** (8 (8422) 27-78-03) **для приёма обращений граждан и юридических лиц по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования**

**на территории Ульяновской области**

1. **Общие положения**
2. Порядок работы «Горячей линии» (8 (8422) 27-78-03) для приёма обращений граждан и юридических лиц по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области (далее – Порядок) разработан 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 01.08.2016 № 1469 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования и науки Ульяновской области»;

распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 20.01.2014 № 33-р «Об утверждении инструкции по организации информационно-справочной телефонной линии Министерства образования и науки Ульяновской области».

1. Настоящий Порядок определяет основные цели, задачи, принципы, направления деятельности и ответственность по организации работы «Горячей линии» (8 (8422) 27-78-03) для приёма обращений граждан и юридических лиц 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 юридических лиц, принятию мер оперативного реагирования и осуществлению информационно-разъяснительной работы по вопросам организации и проведения ГИА.
2. **Основные цели, задачи, принципы организации работы**

**«Горячей линии»**

1. Основной целью организации работы «Горячей линии» является получение 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. Основными задачами организации «Горячей линии» являются:

установление доступного источника получения информации по вопросам организации и проведения ГИА;

оказание квалифицированной помощи по вопросам организации и проведения ГИА;

повышение уровня информированности населения в сфере защиты прав и законных интересов граждан по вопросам организации и проведения ГИА;

проведение разъяснительной работы о Порядке и особенностях проведения ГИА в период очередной экзаменационной кампании;

принятие мер оперативного реагирования по существу обращения, в том числе с привлечением органов управления образованием всех уровней и образовательных организаций;

анализ обращений, их учёт при разработке и реализации организационно-территориальной схемы проведения ГИА.

1. Организация работы «Горячей линии» основана на принципах, которые позволяют обеспечить оперативный приём, обработку, принятие мер по существу обращения:

доступности, обеспеченной работой «Горячей линии» в ежедневном круглосуточном режиме, позволяющем гражданам и юридическим лицам получить доступную информацию по вопросам организации и проведения ГИА;

безвоздмездности, заключающегося в том, что приём всех звонков на «Горячую линию» осуществляется на безвоздмездной основе в независимости от отдалённости и места нахождения абонента и способа связи (мобильная, стационарная);

эффективности, позволяющего обеспечивать оперативный приём, обработку и принятие мер по существу обращения.

1. **Организация работы «Горячей линии»**
2. Работа «Горячей линии» осуществляется ежедневно в круглосуточном режиме, в том числе в выходные и праздничные дни.

Работа «Горячей линии» с 08:00 до 17:00 в рабочие дни недели обеспечивается специалистами отдела мониторинга, анализа и качества в сфере образования областного государственного автономного учреждения «Центр обработки информации и мониторинга в образовании Ульяновской области».

Работник, ответственный за организацию работы «Горячей линии» после 17:00 и в выходные и праздничные дни, на мобильный телефон которого в автоматическом режиме переводится звонок, поступивший на телефон 8 (8422) 27-78-03, назначается приказом директора областного государственного автономного учреждения «Центр обработки информации и мониторинга в образовании Ульяновской области» (далее – ответственный работник).

1. При организации работы «Горячей линии» ответственный работник должен соблюдать следующий порядок:

ответ на телефонный звонок начинать с информации о наименовании «Горячей линии», фамилии и должности ответственного работника, принявшего телефонный звонок, предложения гражданину, обратившемуся на «Горячую линию», представиться (назвать свои фамилию, имя, отчество, возможную контактную информацию (адрес, телефон, место работы) и предупреждения, что телефонный разговор записывается в целях повышения качества предоставления услуги;

давать полную информацию на обращение, чётко излагая её в доброжелательном тоне и используя официально-деловой стиль речи;

в конце беседы обобщить ответ по существу обращения (вопроса, просьбы, жалобы), уточнив у гражданина его информированность (удовлетворённость) после получения ответа.

В случае отказа гражданина сообщать свои персональные данные обращение считается анонимным. Анонимность обращения не считаются основанием для отказа гражданину в предоставлении справочно-консультационной информации в устной форме.

По обращениям (вопросам) справочно-консультационного характера ответственный работник даёт устные ответы-разъяснения и представляет, при необходимости, телефоны должностных лиц и организаций, в компетенцию которых входит решение вопроса по существу обращения.

Если изложенные в обращении факты или поставленные вопросы требуют дополнительной проверки или консультации, ответственный работник передаёт информацию по существу обращения директору областного государственного автономного учреждения «Центр обработки информации и мониторинга в образовании Ульяновской области» для организации дальнейшей работы и подготовки в установленном порядке письменного ответа.

В случае невозможности незамедлительного предоставления запрашиваемой информации гражданину сообщается время её предоставления по предъявленному контактному телефону.

В случае если во время телефонного разговора от граждан, юридических лиц поступают угрозы или различного рода оскорбления, используется ненормативная лексика, необходимо предупредить их об ответственности за противоправные действия и прекратить разговор по телефону.

В целях рационального использования времени на рассмотрение обращения разговор с гражданином не должен превышать 15 минут.

1. Ответственный работник обеспечивает своевременный приём обращений, устные разъяснения по их существу и ведение учёта и регистрации.

Обращения (вопросы), требующие оперативного ответа, регистрируются путём заполнения регистрационной карточки обращения (вопроса) (далее – Регистрационная карточка), ответ на который даётся ответственным работником в ходе беседы.

Учёт и регистрация обращений, не относящихся к обращениям (вопросам) справочно-консультационного характера, осуществляется в журнале регистрации обращений (заявлений, предложений, жалоб), 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 работника, зарегистрировавшего обращение;

краткое содержание обращения;

краткое описание принятых мер.

Регистрационные карточки и Журнал находятся на хранении в отделе мониторинга, анализа и качества в сфере образования областного государственного автономного учреждения «Центр обработки информации и мониторинга в образовании Ульяновской области» в течение календарного года. Листы Журнала нумеруются, прошиваются и опечатываются.

Обращения, поступившие на «Горячую линию» после 17:00, в выходные и праздничные дни, регистрируются в Регистрационной карточке или Журнале в рабочий день, следующий после принятия обращения (заявления, предложения, жалобы), после выходного и праздничного дней.

1. **Требования к работникам, организующим работу**

**«Горячей линии»**

1. Работники, организующие работу «Горячей линии», должны знать:

законодательство Российской Федерации в сфере образования и нормативные правовые документы, регламентирующие порядок организации и проведения ГИА и работы с обращениями граждан;

организационно-территориальную схему проведения ГИА на территории Ульяновской области;

должностных лиц, компетентных по вопросам организации и проведения ГИА, и их контакты;

порядок проведения информационно-разъяснительной работы, утверждённый распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 07.12.2015 № 2277-р «О порядке проведения информационно-разъяснительной работы в период подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области»;

служебную этику.

1. Работники, организующие работу «Горячей линии», должны уметь:

в условиях сжатых временных рамок формировать и представлять полную и исчерпывающую информацию по существу обращения;

содействовать снятию социального и эмоционального напряжения, связанного с поиском гражданином ответа по вопросам организации и проведения ГИА;

способствовать исполнению установленного Порядка проведения ГИА на территории Ульяновской области;

сохранять и поддерживать ровный, официально-деловой тон оказания справочно-консультационной помощи.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядкуработы «Горячей линии» (8 (8422) 27-78-03) для приёма обращений граждан и юридических лиц по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории Ульяновской области

**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 |

**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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_