

Муниципальное учреждение  
Управление образования администрации муниципального образования  
«Вешкаймский район» Ульяновской области

ПРИКАЗ

02.03.2018

№ 106

р.п. Вешкайма

**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 МО «Вешкаймский район»**

В целях обеспечения организации и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования (далее – ГИА), реализации порядка информирования участников образовательных отношений (выпускников 9, 11 (12) 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 и в соответствии с распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 22.02.2018 № 289-р «Об 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»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

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 муниципального образования «Вешкаймский район».

2. Определить телефон Управления образования администрации муниципального образования «Вешкаймский район» - 8 (84243) 2-13-94 телефоном «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 муниципального образования «Вешкаймский район».

3. Утвердить 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 муниципального образования «Вешкаймский район» (далее – Инструкция) (Приложение).

4. Муниципальному координатору организации и проведения государственной итоговой аттестации 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 муниципального образования «Вешкаймский район» в соответствии с утверждённой настоящим приказом Инструкцией.

5. Муниципальному координатору организации и проведения государственной итоговой аттестации и руководителям общеобразовательных организаций обеспечить информирование участников образовательных отношений о работе «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 муниципального образования «Вешкаймский район».

6. Признать утратившим силу приказ Управления образования администрации муниципального образования «Вешкаймский район» от 20.09.2016 №500 "Об организации работы «Горячей линии» для приёма обращений граждан и юридических лиц по вопросам проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования на территории МО «Вешкаймский район»".

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Самолову Е.В., начальника отдела дошкольного, общего и дополнительного образования.

Начальник Управления образования



Т.Н.Архипова

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к приказу Управления образования  
администрации МО «Вешкаймский район»  
от 02.03.2018 № 106

**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 МО «Вешкаймский район»**

**1. 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 22.02.2018 № 289-р «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».

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 МО «Вешкаймский район» (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 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 МО «Вешкаймский район», 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. Прием обращений, поступающих по «Горячей линии», осуществляется 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).

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

4. 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.

5. 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.

6. 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 дошкольного, общего и дополнительного образования в течение календарного года. Листы Журнала нумеруются, прошиваются и печатаются.

7. 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 МО «Вешкаймский район»

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВЕШКАЙМСКИЙ РАЙОН»

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА

ОБРАЩЕНИЯ НА «ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ»  
по вопросам 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

---