



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

14.07.2025

№ 275-Д

г. Екатеринбург

**Об утверждении Инструкции о работе Министерства образования  
Свердловской области с обращениями граждан и организаций, содержащими  
информацию о фактах коррупции**

В целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», в соответствии со статьей 111 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области», с учетом Методических рекомендаций «Обеспечение повышения результативности и эффективности работы федеральных органов исполнительной власти с обращениями граждан и организаций по фактам коррупции», одобренных президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции (протокол от 25.09.2012 № 34), во исполнение подпункта 2.1 пункта 2 раздела II протокола заседания Совета при Губернаторе Свердловской области по противодействию коррупции от 10.03.2015, в целях повышения эффективности и результативности работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, содержащих информацию о фактах коррупции,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Инструкцию о работе Министерства образования Свердловской области с обращениями граждан и организаций, содержащими информацию о фактах коррупции (прилагается).

2. Признать утратившим силу приказ Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 23.04.2015 № 168-Д «Об утверждении Положения о работе Министерства образования и молодежной политики Свердловской области с обращениями граждан и организаций, содержащими информацию о фактах коррупции» с изменениями, внесенными приказами Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 11.12.2015 № 626-Д и от 03.09.2018 № 420-Д и приказами Министерства образования и молодежной политики Свердловской области от 06.08.2019 № 163-Д и от 14.04.2022 № 373-Д.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Организационно-аналитическому отделу направить настоящий приказ в Управление выпуска правовых актов Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области для регистрации и последующего размещения на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), а также направить настоящий приказ для опубликования на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)) в течение 3 дней со дня его принятия.

Министр

С.Ю. Тренихина

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Министерства  
образования Свердловской области  
от 14.04.2025 № 275-Д  
«Об утверждении Инструкции  
о работе Министерства образования  
Свердловской области  
с обращениями граждан  
и организаций, содержащими  
информацию о фактах коррупции»

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о работе Министерства образования Свердловской области**  
**с обращениями граждан и организаций, содержащими информацию**  
**о фактах коррупции**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящая инструкция разработана на основе законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции и о порядке рассмотрения обращений граждан в целях повышения эффективности и результативности работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, содержащих информацию о фактах коррупции (далее – обращения), оперативного выявления и пресечения проявлений коррупции в Министерстве образования Свердловской области (далее – Министерство образования), государственных образовательных организациях Свердловской области, государственных организациях Свердловской области, осуществляющих обучение, иных государственных организациях Свердловской области, в отношении которых Министерство образования осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – подведомственные организации), других образовательных организациях, а также принятия мер по устранению последствий таких проявлений.

2. Настоящая инструкция определяет последовательность процедур при работе с обращениями в Министерстве образования, в том числе учитывающих специальный порядок при рассмотрении обращений, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях со стороны работников подведомственных организаций и (или) государственных гражданских служащих Свердловской области, замещающих должности государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве образования (далее – государственные гражданские служащие Министерства образования), в том числе о несоблюдении последними обязанностей, ограничений и запретов, связанных с государственной гражданской службой, требований к служебному поведению

государственного гражданского служащего Министерства образования, а также о наличии у них личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов.

3. К обращениям не относятся обращения с информацией о фактах нарушения государственными гражданскими служащими Министерства образования служебной дисциплины.

4. Правовую основу работы Министерства образования с обращениями составляют:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- 4) Инструкция об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Министерстве образования Свердловской области, утвержденная приказом Министерства образования;
- 5) настоящая инструкция.

5. Обращения поступают в Министерство образования следующими способами:

- 1) в письменном виде (на бумажном носителе, доставленном лично, почтовым отправлением, нарочным или через «Ящик для обращений граждан», расположенный в фойе Министерства образования (выемка корреспонденции из которого производится ежедневно по рабочим дням в 09.00));
- 2) в электронном виде через подраздел для направления обращений на официальном сайте Министерства образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт);
- 3) по «Телефону доверия»;
- 4) на личном приеме граждан и представителей организаций Министром образования Свердловской области (далее – Министр), заместителями Министра и (или) уполномоченными должностными лицами Министерства образования.

## **Глава 2. Порядок рассмотрения обращений**

6. При поступлении в Министерство образования обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа специалистом организационно-аналитического отдела, в обязанности которого входит организация работы Министерства образования с обращениями в письменной форме и в форме электронного документа (далее – специалист, ответственный за организацию работы с письменными обращениями), проводится анализ всех поступивших письменных обращений для принятия решения об отнесении к обращениям.

7. Регистрация обращений осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы персональных данных,

обеспечивающей регистрацию, учет и обработку обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обеспечивающей межведомственное электронное взаимодействие (далее – система «Обращения граждан»), в порядке, установленном Инструкцией об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Министерстве образования Свердловской области, утвержденной приказом Министерства образования.

8. Рассмотрение обращений и подготовка ответов заявителям осуществляются в порядке, установленном локальным нормативным актом об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Министерстве образования.

9. В качестве ответственного исполнителя по обращению Министр определяет руководителя структурного подразделения Министерства образования, которым, в свою очередь, может быть определен специалист, непосредственно осуществляющий рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа (далее – непосредственный исполнитель). Ответственными исполнителями обращений также могут быть определены Первый заместитель Министра, заместители Министра.

В качестве соисполнителя по исполнению обращения в обязательном порядке определяется начальник отдела юридического сопровождения и контроля системы образования.

В случаях, когда в обращении идет речь о нарушениях со стороны государственных гражданских служащих Министерства образования или руководителей подведомственных организаций в качестве соисполнителя по исполнению обращения определяется начальник отдела государственной службы и кадров.

10. Контроль рассмотрения обращений осуществляет Заместитель Министра, курирующий работу по противодействию коррупции, который включается в резолюцию по исполнению обращений первым и согласовывает (подписывает) все письма о рассмотрении обращений.

11. Проект ответа на обращение должен быть завизирован непосредственным исполнителем, согласован с руководителем структурного подразделения, специалистом которого он является, соисполнителем (соисполнителями), начальником отдела юридического сопровождения и контроля системы образования, Заместителем Министра, курирующим деятельность ответственного исполнителя (в случае подписания ответа Министром).

12. Проект ответа на обращение, а также письма, связанные с рассмотрением обращения, в обязательном порядке согласовываются с организационно-аналитическим отделом на предмет соблюдения норм делопроизводства и русского языка, а также правильности заполнения регистрационно-контрольной карточки в системе «Обращения граждан».

13. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Министерства образования и урегулированию конфликта интересов, а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к государственному гражданскому служащему Министерства образования мер ответственности, либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о неподтверждении фактов коррупции (с соблюдением законодательства Российской Федерации о защите персональных данных).

### **Глава 3. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений**

14. Информация для граждан и организаций о порядке рассмотрения обращений размещается на информационном стенде Министерства образования «Противодействие коррупции» и на сайте в рубриках «Противодействие коррупции», «Гражданам».

15. На сайте размещаются:

- 1) номер «Телефона доверия» по вопросам противодействия коррупции;
- 2) информация о способах направления обращений в Министерство образования;
- 3) порядок получения информации о ходе, сроках и исполнителях по рассмотрению обращений;
- 4) информация о порядке записи на личный прием;
- 5) настоящая инструкция;
- 6) Инструкция об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Министерстве образования Свердловской области, утвержденная приказом Министерства образования.

16. Информацию о регистрации, исполнителях, сроках рассмотрения обращения гражданин может получить в организационно-аналитическом отделе.

Информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения гражданин может получить у ответственного исполнителя, непосредственного исполнителя.

### **Глава 4. Порядок работы «Телефона доверия» Министерства образования**

17. «Телефон доверия» – это канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в сфере образования, в подведомственных организациях, в деятельности государственных гражданских служащих Министерства образования, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан. «Телефон доверия» также используется для просвещения граждан по вопросам противодействия коррупции в сфере образования.

18. «Телефон доверия» размещается в отделе государственной службы и кадров Министерства образования, номер «Телефона доверия»: (343) 312-00-04 (доб. 1).

19. Прием звонков на «Телефон доверия» осуществляется с понедельника по четверг с 08.30 до 13.00, с 13.48 до 17.30, в пятницу с 08.30 до 13.00, с 13.48 до 16.30.

20. Работа с обращениями, поступившими по «Телефону доверия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей инструкцией.

21. Поступившие на «Телефон доверия» обращения подлежат обязательной регистрации специалистом отдела государственной службы и кадров Министерства образования, ответственным за профилактику коррупционных правонарушений, в Журнале регистрации звонков, поступивших на «Телефон доверия» Министерства образования (далее – Журнал регистрации звонков), по форме согласно приложению № 1 к настоящей инструкции, оформляются по форме, установленной приложением № 2 к настоящей инструкции. Обращение в день его регистрации в Журнале регистрации звонков передается в организационно-аналитический отдел Министерства образования для организации работы по его рассмотрению в соответствии с настоящей инструкцией.

22. Обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия» и не содержащие информацию о фактах коррупции, рассматриваются в соответствии с Инструкцией об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Министерстве образования Свердловской области, утвержденной приказом Министерства образования.

## **Глава 5. Сроки рассмотрения обращений**

23. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

24. Министром или уполномоченным на то лицом при необходимости может устанавливаться более короткий срок рассмотрения обращения. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается Министром или уполномоченным на то лицом в порядке, установленном Инструкцией об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Министерстве образования Свердловской области, утвержденной приказом Министерства образования.

## **Глава 6. Ведение реестра обращений, мониторинга**

25. В соответствии с планом работы Министерства образования по противодействию коррупции организационно-аналитическим отделом ведется

реестр обращений, совместно с отделом кадров и государственной службы проводится мониторинг обращений.

26. В рамках мониторинга проводится анализ результатов проведенной за отчетный период работы по рассмотрению обращений по таким показателям, как общее количество полученных обращений, тематика обращений, количество проведенных служебных и иных проверок, меры реагирования, число государственных гражданских служащих, привлеченных к различным видам ответственности, количество обращений, направленных в органы прокуратуры и другие правоохранительные органы.

27. Результаты мониторинга ежеквартально включаются в отчет о рассмотрении в Министерстве образования письменных обращений, который размещается на сайте в подрубике «Обращения граждан».

Приложение № 1  
к Инструкции о работе Министерства  
образования Свердловской области  
с обращениями граждан и организаций,  
содержащими информацию о фактах  
коррупции

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации звонков, поступивших на «Телефон доверия»**  
**Министерства образования Свердловской области**

| Номер строки | Дата | Время | Ф.И.О. специалиста, принявшего обращение, его подпись | Краткое содержание обращения | Ф.И.О. обратившегося гражданина (представителя организации) | Адрес, телефон обратившегося гражданина (представителя организации) (при наличии информации) | Принятые меры по данному обращению |
|--------------|------|-------|-------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1            | 2    | 3     | 4                                                     | 5                            | 6                                                           | 7                                                                                            | 8                                  |
|              |      |       |                                                       |                              |                                                             |                                                                                              |                                    |



Приложение № 2  
к Инструкции о работе Министерства  
образования Свердловской области  
с обращениями граждан и организаций,  
содержащими информацию о фактах  
коррупции

**ОБРАЩЕНИЕ,  
поступившее на «Телефон доверия» по вопросам противодействия  
коррупции в Министерство образования Свердловской области**

Дата, время поступления  
обращения

---

Фамилия, имя, отчество  
обратившегося  
гражданина  
(представителя  
организации)

---

Место проживания  
гражданина  
(нахождения  
организации)

---

Контактный телефон

---

Содержание обращения

---

Обращение принял

---

(фамилия и инициалы, подпись специалиста отдела  
государственной службы и кадров, принявшего обращение)

Начальник отдела  
государственной  
службы и кадров

---

(фамилия и инициалы, подпись)

Обращение получил

---

(фамилия и инициалы, подпись специалиста, ответственного  
за организацию работы с письменными обращениями)