



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

Управление выпуска правовых актов  
Губернатора Свердловской области  
и Правительства Свердловской области

ЗАРЕГИСТРИРОВАН В РЕЕСТРЕ

« 16 » июля 20 25 г.

Регистрационный № 3094

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 14.07.2025 № 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)