



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПИСЬМО
от 13 октября 2021 г. N 08-1958

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

В Департамент подготовки, профессионального развития и социального обеспечения педагогических работников Минпросвещения России (далее - Департамент) поступают многочисленные обращения граждан по следующим вопросам: организация учебного процесса в образовательных организациях высшего образования (далее - ОО ВО, университет), в т.ч. условия организации обучения в дистанционном формате; взаимоотношения с преподавателями; промежуточная аттестация; условия поступления в ОО ВО; возможность получения целевого направления на обучение; правила перевода на бюджетную форму обучения и другие вопросы.

Департамент рекомендует ОО ВО руководствоваться нормами Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и организовать информационную работу со студентами и абитуриентами по часто задаваемым вопросам в университете, в том числе:

- разместить ответы по часто задаваемым вопросам в доступном и удобном месте для всех участников образовательного процесса;
- создать на интернет-ресурсах университета раздел "Ответы на часто задаваемые вопросы", постоянно обновлять информацию данного раздела;
- раздел "Направление обращения в адрес университета" должен находиться на главной интернет-странице ОО ВО;
- проинформировать всех участников образовательного процесса о том, куда они могут обращаться по возникающим вопросам и где могут получить исчерпывающую информацию;
- организовать "Горячую линию" и другие доступные средства взаимодействия со студентами по вопросам образования и воспитания в университете;
- проводить встречи и другие мероприятия, направленные на повышение информированности всех участников образовательного процесса об учебной, воспитательной и научной деятельности университета.

Заместитель директора
Департамента подготовки,
профессионального развития
и социального обеспечения
педагогических работников
С.С.АНТОНОВ

