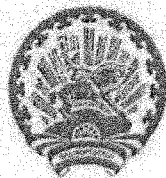


**БАШКОРТОСТАН
РЕСПУБЛИКАҢЫНЫҢ
МӘҒАРИФ
МИНИСТРЛЫҒЫ**

Театр урамы, 5/2-се й., Өфө к.,
Башкортостан Республикаһы, 450077



**МИНИСТЕРСТВО
ПРОСВЕЩЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ
БАШКОРТОСТАН**

Театральная ул., д. 5/2, г. Уфа,
Республика Башкортостан, 450077

БОЙОРОК

ПРИКАЗ

14.07.2026 й.

№ 959

14.07.2026 г.

Өфө к.

г. Уфа

**Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений и приема граждан
в Министерстве просвещения Республики Башкортостан**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве просвещения Республики Башкортостан.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра

А.М. Яримов

Государственный комитет Республики Башкортостан по делам юстиции
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
« 17 » 08 20 26 г.
Регистрационный № 26430

Утверждена приказом
Министерства просвещения
Республики Башкортостан
от 14 июля 2026 года № 959

**Инструкция о порядке рассмотрения
обращений и приема граждан
в Министерстве просвещения Республики Башкортостан**

1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве просвещения Республики Башкортостан (далее соответственно - Инструкция, Министерство) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Министерстве, а также требования к порядку их выполнения.

2. Инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

граждан;

иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

объединений граждан, в том числе юридических лиц.

3. В Инструкции используются следующие основные термины:

уполномоченный сотрудник по работе с обращениями (далее - уполномоченный сотрудник) - должностное лицо Министерства, уполномоченное на осуществление обработки персональных данных либо осуществление доступа к персональным данным;

система электронного документооборота (далее - СЭД) - информационная система, обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), их обработку, управление документами и доступ к ним;

обезличивание персональных данных - действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных;

электронная (регистрационная) карточка - электронная форма, предназначенная для внесения сведений о документе в базу данных СЭД;

электронный документ - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме без предварительного документирования на бумажном носителе;

электронный образ документа - электронная копия документа, полученная в результате сканирования документа, изготовленного на бумажном носителе, и хранящаяся в СЭД.

Иные понятия и термины, применяемые в Инструкции, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

4. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом № 59-ФЗ;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Приказом Федерального архивного агентства от 22 мая 2019 года № 71 «Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления»;

Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 17 апреля 2023 года № 382 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи»;

Конституцией Республики Башкортостан;

Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан»;

Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 13 февраля 2013 года № 43 «Об утверждении Положения о Министерстве просвещения Республики Башкортостан»;

Приказом Министерства образования и науки Республики Башкортостан от 28 апреля 2023 года № 1083 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в Министерстве просвещения Республики Башкортостан» (далее - Инструкция по делопроизводству);

настоящей Инструкцией.

5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

6. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2. Требование к письменным обращениям

7. Граждане (группы граждан), объединения граждан (общественные объединения, религиозные объединения, юридические лица) в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывают:

либо наименование Министерства, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) (для граждан), наименование (для объединений граждан или юридического лица);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись (для граждан), подпись руководителя или заместителя руководителя, иного представителя (для объединения граждан и юридического лица);

дату обращения.

8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

9. Обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) (для объединения граждан - свое наименование), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе Министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений

10. В Министерстве предусмотрены следующие способы приема различных форм обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц:

а) для обращений в письменной форме:

по почтовому адресу: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Театральная, 5/2;

получение обращения, предоставленного лично;

б) для обращений в форме электронного документа:

через официальный сайт Министерства: <https://education.bashkortostan.ru/>, раздел «Гражданам», подраздел «Написать обращение»;

через информационный ресурс «Электронная приемная органов государственной власти Республики Башкортостан» по адресу: <https://letters.bashkortostan.ru/>;

через Единый портал в случае направления обращения с использованием Единого портала¹.

в) для обращения в устной форме:

на личном приеме граждан в соответствии с графиком личного приема граждан в Министерстве, размещенным на официальном Интернет-сайте Министерства <https://education.bashkortostan.ru/> в разделе «Гражданам»;

на выездных личных приемах граждан министра, заместителями министра, руководителями структурных подразделений, в том числе тематических, в соответствии с пунктом 63.2 Инструкции.

11. По номеру телефона приемной министра просвещения Республики Башкортостан: 8 (347) 218-03-15 предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц Министерства;

график личного приема граждан министром, заместителями министра.

12. Прием письменных обращений осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Министерства:

понедельник - пятница с 9.00 до 18.00 (обеденный перерыв с 13.00 до 14.00), выходные дни - суббота, воскресенье, а также нерабочие праздничные дни.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

13. При консультировании граждан по телефону специалисты Министерства подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности принявшего звонок сотрудника Министерства самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому он может получить необходимую ему информацию.

14. Прием и первичная обработка письменных обращений осуществляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

¹ Обеспечение реализации положений Федерального закона № 59-ФЗ (в редакции Федерального закона от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») в отношении возможности направления в Министерство, его должностным лицам обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием Единого портала и направления Министерства и его должностными лицами ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале в случае, если Министерством такая возможность не обеспечена до дня вступления в силу Федерального закона от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», осуществляется не позднее 1 января 2025 года.

15. При предъявлении обращения в письменной форме непосредственно самим гражданином, представителем объединения граждан по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

16. Направить обращение в Министерство можно следующими способами:

в письменном виде по адресу: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Театральная, 5/2;

через официальный сайт Министерства: <https://education.bashkortostan.ru/>, раздел «Гражданам, подраздел "написать обращение"»;

через информационный ресурс «Электронная приемная органов государственной власти Республики Башкортостан» по адресу: <https://letters.bashkortostan.ru/>;

через портал Госуслуг: pos.gosuslugi.ru.

В случае направления обращения с использованием Единого портала, обращения поступают в отдел информационно-аналитической работы Министерства через:

портал Госуслуг: pos.gosuslugi.ru;

официальный сайт Министерства: <https://education.bashkortostan.ru/>, раздел «Гражданам, подраздел «Написать обращение»».

Единый портал в случае направления обращения с использованием Единого портала.

4. Регистрация обращений

17. Регистрация входящих обращений в Министерство осуществляется уполномоченным сотрудником отдела Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

Все поступившие письменные обращения, независимо от способа доставки, а также обращения, поступившие в форме электронных документов, подлежат обязательной регистрации в СЭД ответственным отделом делопроизводства и архивной деятельности Управления кадровой, юридической работы и делопроизводства (далее – отдел, отдел делопроизводства) в течение трех дней с момента их поступления в Министерство в соответствии с настоящей Инструкцией.

18. Регистрация входящих письменных обращений производится в СЭД уполномоченным специалистом отдела делопроизводства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

19. Регистрация осуществляется в СЭД путем создания электронной (регистрационной) карточки в группе документов «Обращения граждан» с прикреплением электронного образа обращения.

Регистрационный индекс обращения состоит из порядкового номера поступившего обращения и начальных букв регистрационной группы «М08ог - » (обращения граждан).

В правом нижнем углу на лицевой стороне обращения проставляется отметка о поступлении с указанием регистрационного номера и даты поступления документа.

20. В случае поступления повторного обращения от одного и того же автора СЭД автоматически выдает РК на предыдущие обращения, специалист отдела делопроизводства оформляет РК и сохраняет связки (ссылки) на предыдущие обращения.

Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если гражданин, объединение граждан не удовлетворены данным им ответом по первоначальному заявлению.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РК делается связка с предыдущими обращениями автора.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

21. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация всех поступивших обращений, делаются связки (ссылки) на предыдущие обращения.

22. Ответственный специалист отдела информационно-аналитической работы самостоятельно проставляет резолюцию и устанавливает контрольные сроки исполнения.

23. В случае, если в обращении затрагиваются вопросы, требующие рассмотрения в нескольких структурных подразделениях Министерства, а также несколькими должностными лицами, основным исполнителем назначается структурное подразделение Министерства, должностное лицо, которые обозначены в резолюции первыми.

24. Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Министерства, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и подготовки ответа.

25. Все обращения ставятся на контроль.

5. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений

26. Рассмотрение обращения руководством Министерства и доведение обращения до исполнителей осуществляется только посредством СЭД в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

27. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, руководителя или заместителя министра, иного представителя (для объединения граждан), направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; вносит предложения о создании комиссии для проверки изложенных в обращении фактов, при необходимости с выездом на место;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, объединения граждан, юридического лица;

готовит ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

готовит письмо о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Министерства;

готовит письмо об уведомлении гражданина, объединения граждан о перенаправлении обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию Министерства, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

29. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, министр, первый заместитель министра (заместитель министра) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней.

В этих целях руководитель структурного подразделения Министерства, ответственный за рассмотрение обращения, не позднее чем за 3 календарных дня до истечения срока рассмотрения обращения представляет на имя министра, первого заместителя министра, заместителя министра (курирующего деятельность данного структурного подразделения) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

В случае принятия министром, первым заместителем министра (заместителем министра) решения о продлении срока рассмотрения

обращения в адрес гражданина, объединения граждан направляется уведомление с указанием срока продления рассмотрения обращения и направления ответа на обращение.

29.1. Безотлагательно (не позднее двух рабочих дней со дня регистрации обращения в государственном органе Республики Башкортостан, органе местного самоуправления, организации или должностным лицом) рассмотрению подлежат обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций.

30. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

31. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, руководителя или заместителя руководителя, иного представителя (для объединения граждан), направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

32. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

33. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан), направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

34. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

35. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан), направившему обращение.

36. Если в письменном обращении гражданина, руководителя или заместителя руководителя, иного представителя (для объединения граждан) содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, первый заместитель министра (заместитель министра) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, руководитель или заместитель руководителя, иной представитель (для объединения граждан), направивший обращение.

37. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан), направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

38. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан), направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

39. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем,

совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

40. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан), направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

41. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин, руководитель или заместитель руководителя, иной представитель (для объединения граждан) вправе вновь направить обращение в Министерство.

42. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, Министерство обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6. Подготовка и направление ответа на письменные обращения

43. Специалист структурного подразделения Министерства, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа на обращение, согласовывает его с руководителем структурного подразделения и подписывает министром или первым заместителем министра (заместителем министра) в соответствии с распределением обязанностей.

44. Текст ответа составляется в официально-деловом стиле, излагается четко, последовательно, с исчерпывающими пояснениями на все поставленные в обращении вопросы.

45. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, аргументированным, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Республики Башкортостан, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано, - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

46. Обращение считается рассмотренным, если на него дан письменный ответ гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан) по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

47. Ответственный исполнитель и (или) должностное лицо, подписавшее ответ на обращение, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

48. Внесение каких-либо изменений в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

49. В случае, если обращение рассматривается по поручению Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Главы Республики Башкортостан, Аппарата Правительства Республики Башкортостан, Государственного Собрания - Курултая Республики Башкортостан и других органов государственной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан), направившему обращение, в указанные органы государственной власти.

50. Сопроводительное письмо о перенаправлении обращения в соответствии с компетенцией, подписанное министром или первым заместителем министра (заместителем министра) Министерства регистрируется сотрудником отдела для отправки по СЭД (если адресат является участником межведомственного электронного документооборота). Отправка письма осуществляется в день регистрации или на следующий рабочий день.

В случае перенаправления обращения в соответствии с компетенцией по СЭД (если адресат является участником межведомственного электронного документооборота) и в сопроводительном письме указано «копия заявителю» исполнитель оформляет и распечатывает сопроводительное письмо о перенаправлении обращения на официальном бланке Министерства, и присваивает (прописывает) исходящему письму реквизиты, присвоенные письму о перенаправлении по СЭД. Сопроводительное письмо о перенаправлении обращения направляется заявителю его исполнителем по электронной почте, Почтой России. Второй экземпляр письма с приложением РК и текста обращения подшиваются и хранятся в структурных подразделениях Министерства согласно номенклатуре дел («Копии писем о перенаправлении обращений с пометкой «копия заявителю»).

51. Ответственный исполнитель структурного подразделения Министерства, проверяет полноту представленных материалов, правильность оформления ответа и осуществляет регистрацию подписанного экземпляра и его отправку гражданину, подшивает оригинал обращения, все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения в хронологической последовательности, и копию экземпляра зарегистрированного ответа на обращение в соответствующую папку структурного подразделения Министерства.

В случае получения обращения на портале «Госуслуги» через платформу обратной связи (далее - ПОС) ответ направляется через ПОС отделом информационно-аналитической работы Министерства по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе Министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала² или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме, или выдает на руки гражданину, представителю объединения граждан под роспись.

52. Ответ на обращение, сопроводительное письмо о направлении обращения в соответствии с компетенцией подлежат отправке в день регистрации или на следующий рабочий день. Обработка ответа на обращение, сопроводительного письма о направлении обращения в соответствии с компетенцией для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 17 апреля 2023 года № 382.

53. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе Министерства, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала³ или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга

² Обеспечение реализации положений Федерального закона № 59-ФЗ (в редакции Федерального закона от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»») в отношении возможности направления в Министерство, его должностным лицам обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием Единого портала и направления в Министерство и его должностными лицами ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале в случае, если Министерством такая возможность не обеспечена до дня вступления в силу Федерального закона от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»», осуществляется не позднее 1 января 2025 года.

³ Обеспечение реализации положений Федерального закона № 59-ФЗ (в редакции Федерального закона от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»») в отношении возможности направления в Министерство, его должностным лицам обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием Единого портала и направления в Министерство и его должностными лицами ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале в случае, если Министерством такая возможность не обеспечена до дня вступления в силу Федерального закона от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»», осуществляется не позднее 1 января 2025 года.

лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

53.1. Ответ на коллективное обращение в письменной форме (обращение группы граждан, группы объединений граждан) направляется по почтовому адресу первого подписавшего его лица, если в самом обращении не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

54. Ответ заявителю на бумажном носителе регистрируется согласно номенклатуре дел и направляется исполнителем структурного подразделения. Второй экземпляр письма с приложением РК, текста обращения, ответа заявителю, подтверждением об отправке с электронной почты исполнителей структурных подразделений (если поступило с электронных источников) подшивается в структурных подразделениях Министерства согласно номенклатуре дел.

7. Порядок организации и поведения личного приема граждан

55. Министр, заместитель просвещения Республики Башкортостан осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан в Министерстве (далее - График). График согласовывается с руководством Министерства и размещается на официальном Интернет-сайте Министерства <https://education.bashkortostan.ru/> в разделе «Гражданам».

56. Предварительная запись граждан на личный прием к министру, первому заместителю министра просвещения Республики Башкортостан, заместителю министра просвещения Республики Башкортостан осуществляется специалистом приемной министра или помощником министра по телефонам, указанным в Графике (телефон: 8 (347) 218-03-15, 8 (347) 218-03-33), а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи специалист приемной министра уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

Прием посетителей в Министерстве организуется помощником министра и сотрудником отдела. Информация о дате и времени приема сообщается специалистом приемной министра или помощником министра гражданам по телефону.

При совпадении дня приема граждан с нерабочим праздничным или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем приема граждан.

В случае отсутствия по уважительной причине должностных лиц, проводящих прием граждан, прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.

57. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Гражданин, представляющий объединение граждан, также предъявляет документ, удостоверяющий право представительства (удостоверение, доверенность, иной документ).

58. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема граждан (приложение к Инструкции). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

59. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема граждан.

60. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

61. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема граждан. При этом гражданину должно быть разъяснено, что причиной отказа является ранее данный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

62. В соответствии с частью 4 статьи 8 Закона Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» правом на личный прием в Министерстве в первоочередном порядке пользуются категории граждан, предусмотренные законодательством Российской Федерации, а также:

1) беременные женщины;

2) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств (далее - ветераны боевых действий), инвалиды боевых действий, а также члены семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, инвалидов боевых действий, в том числе погибших (умерших) инвалидов боевых действий.

К членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, инвалидов боевых действий, в том числе погибших (умерших) инвалидов боевых действий, в целях настоящей Инструкции относятся:

а) родители (усыновители) погибшего (умершего) ветерана боевых действий, а также инвалида боевых действий, в том числе погибшего (умершего) инвалида боевых действий;

б) супруг (супруга) инвалида боевых действий;

в) супруг (супруга) погибшего (умершего) ветерана боевых действий, погибшего (умершего) инвалида боевых действий, не вступивший (не вступившая) в повторный брак;

г) несовершеннолетние дети, в том числе усыновленные (удочеренные), приемные и находящиеся под опекой (попечительством), дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, погибших (умерших) ветеранов боевых действий, инвалидов боевых действий, в том числе погибших (умерших) инвалидов боевых действий;

3) граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний;

4) инвалиды I и II группы, законные представители, лица, сопровождающие инвалидов I и II группы, - по вопросам, связанным с реализацией прав и законных интересов представляемых, сопровождаемых лиц;

5) родители ребенка-инвалида или лица, их заменяющие, лица, сопровождающие ребенка-инвалида, - по вопросам, связанным с реализацией прав и законных интересов сопровождаемого лица;

6) родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 1,5 лет;

7) граждане, достигшие 75-летнего возраста;

8) граждане, принимающие (принимавшие) участие в проведении специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, к которым относятся:

а) граждане, проходящие (проходившие) военную службу в Вооруженных Силах Российской Федерации, граждане, находящиеся (находившиеся) на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31 мая 1996 года № 61-ФЗ «Об обороне», при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, находящиеся (находившиеся) на указанных территориях служащие (работники) правоохранительных органов Российской Федерации, граждане,

выполняющие (выполнявшие) служебные и иные аналогичные функции на указанных территориях;

б) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, граждане, заключившие контракт (имевшие иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции на указанных территориях;

в) лица, принимавшие в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 года;

9) члены семей граждан, указанных в подпункте 8 настоящего пункта, к которым относятся родители (усыновители), супруга (супруг), дети, в том числе усыновленные (удочеренные), приемные и находящиеся под опекой (попечительством), а также лица, находящиеся на иждивении граждан, указанных в подпункте 8 настоящего пункта;

10) ветераны военной журналистики Республики Башкортостан.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

63. При первоочередном личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ (удостоверение, справку, выписку, иной документ), подтверждающий его право на первоочередной личный прием.

63.1. В соответствии с пунктом 1 Указа Главы Республики Башкортостан от 5 июля 2024 года № УГ-638 «О мерах по повышению эффективности работы государственных органов Республики Башкортостан с обращениями граждан» министр и его заместители проводят не реже одного раза в месяц выездные приемы граждан по вопросам, входящим в компетенцию

Министерства, с участием руководителей организаций, подведомственных Министерству, согласно Графику проведения выездных приемов граждан и рабочих совещаний членами Правительства Республики Башкортостан, ежегодно утверждаемому правовым актом Правительства Республики Башкортостан.

63.2. Министерство по решению министра может организовывать проведение выездных личных приемов граждан министром, заместителями министра просвещения Республики Башкортостан, руководителями структурных подразделений Министерства, в том числе тематических, на территории Республики Башкортостан вне графика личного приема.

Тематика выездных личных приемов граждан министром, заместителями министра просвещения Республики Башкортостан, руководителями структурных подразделений Министерства подразделений определяется министром.

По решению министра личные приемы граждан министром, заместителями министра просвещения Республики Башкортостан, руководителями структурных подразделений Министерства могут проводиться в режиме видео-конференц-связи.

63.3. Ответственный исполнитель отдела информационно-аналитической работы Министерства ежемесячно направляет в Аппарат Правительства Республики Башкортостан до 5 числа месяца, следующего за отчетным, информацию о проведенных приемах граждан.

8. Аналитическая работа

64. Систематизация, обобщение и анализ обращений осуществляется отделом с использованием тематического классификатора обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

65. Министр, заместители министра, лица, уполномоченные на личный прием граждан, организацию рассмотрения обращений в Министерство обязаны систематически, не менее одного раза в полугодие, соответственно до 1 февраля и 1 августа текущего года, отчитываться об итогах рассмотрения обращений в соответствии с порядком предоставления отчетов, установленным соответствующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Башкортостан.

66. Отдел делопроизводства осуществляет анализ рассмотрения обращений за полугодие и истекший год. Указанный анализ содержит информацию о количестве поступивших и рассмотренных обращений в письменной форме, обращений в форме электронного документа, о местах и днях приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме,

об уполномоченных лицах по личному приему граждан, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах.

67. Анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год размещается соответственно не позднее 1 сентября и 1 марта на сайте Министерства <https://education.bashkortostan.ru/> в разделе «Гражданам».

68. В соответствии с пунктом 3 статьи 9 Закона Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» анализ рассмотрения обращений граждан за истекший год не позднее 1 марта направляется для сведения Уполномоченному по правам человека в Республике Башкортостан.

9. Контроль за исполнением порядка

69. Контроль за исполнением настоящей Инструкции осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, объединений граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением настоящей Инструкции включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля;
- выявление и устранение нарушений прав граждан, объединений граждан, обратившихся в Министерство;
- рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства.

Текущий контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения Министерства, определенного в качестве ответственного исполнителя. Руководители структурных подразделений Министерства регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений, принимают меры по устранению причин нарушений.

70. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации и Республики Башкортостан решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении

виновных должностных лиц Министерства ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Башкортостан.

71. На основных исполнителей Министерства возлагается персональная ответственность за рассмотрение обращений в установленные сроки (сотрудник Министерства, указанный в резолюции первым).

72. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

73. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля в отделе делопроизводства, если приняты необходимые меры и даны ответы гражданам, объединениям граждан. При вводе отчета в РК СЭД документа вносятся следующие сведения:

регистрационный номер документа согласно номенклатуре дел;

дата регистрации документа;

к РК в обязательном порядке должен быть прикреплен ответ (уведомление, перенаправление) автору;

статус в соответствии с принятым исполнителем решением:

«Разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

«Поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению, кроме того, в случае принятия по результатам рассмотрения вопроса решения «поддержано», должны приниматься меры, направленные на полное фактическое удовлетворение содержащегося в обращении вопроса, а также по данному вопросу фактически реализовано предложение, фактически удовлетворено заявление или фактически разрешена жалоба, соответственно «меры приняты»;

«Не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

Дополнительно по обращениям, поступившим через портал «Электронная приемная», основной исполнитель направляет ответ заявителю на электронную почту answer@openrepublic.ru. В теме письма необходимо указать идентификационный номер обращения.

Приложение
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
и приема граждан
в Министерстве просвещения
Республики Башкортостан

Форма

КАРТОЧКА
личного приема № _____
Министерства просвещения Республики Башкортостан

Дата приема: «» _____ 20 г. ____ час. ____ мин.

Ф.И.О. (последнее - при наличии) гражданина, наименование объединения
граждан или юридического лица: _____

Данные паспорта: серия _____ номер _____
выдан: _____

Адрес, телефон гражданина: _____

Содержание обращения: _____

Когда, по какому вопросу обращался(-ась) ранее (при наличии): _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема: _____

Отметка об ответе гражданину: _____

Подпись лица, осуществившего прием: _____

(ФИО (последнее - при наличии), подпись, расшифровка подписи)

Согласен(на) на обработку персональных данных: _____

(подпись гражданина, расшифровка подписи)

Согласен(на) на дачу ответа устно в ходе личного приема: _____

(подпись гражданина, расшифровка подписи)

Подпись гражданина: _____

(ФИО (последнее - при наличии), подпись, расшифровка подписи)