

БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҢЫ
ФӘН ҺӘМ ЮҒАРЫ
БЕЛЕМ БИРЕҮ БУЙЫНСА
ДӘҮЛӘТ КОМИТЕТЫ

Киров ур., 15-се йорт, Өфө к.,
Башкортостан Республикаһы, 450077



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ПО НАУКЕ И ВЫСШЕМУ
ОБРАЗОВАНИЮ

Кирова ул., дом 15, г. Уфа,
Республика Башкортостан, 450077

БОЙОРОК

07 июль 2025 йыл

№ 48-ОД

Өфө к.

ПРИКАЗ

07 июля 2025 года

г. Уфа

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном комитете Республики Башкортостан по науке и высшему образованию

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 Государственном комитете Республики Башкортостан по науке и высшему образованию.

2. Отделу организационно-правового и кадрового обеспечения Государственного комитета Республики Башкортостан по науке и высшему образованию направить настоящий приказ на государственную регистрацию в установленном законодательством порядке.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

С.А. Мустафина

Государственный комитет Республики Башкортостан по делам юстиции
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
« 15 » 08 20 25 г.
Регистрационный № 24625

Утверждена
приказом Государственного комитета
Республики Башкортостан
по науке и высшему образованию
от 07 июля 2025 года
№ 48-ОД

**Инструкция о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в Государственном комитете Республики Башкортостан
по науке и высшему образованию**

1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном комитете Республики Башкортостан по науке и высшему образованию (далее - Инструкция) 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, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе общественных, религиозных объединений, юридических лиц, в Государственном комитете Республики Башкортостан по науке и высшему образованию (далее - ГК РБ по науке и высшему образованию), 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 общественных, религиозных объединений, юридических лиц.

3. В Инструкции используются следующие основные термины:

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

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».

4. Граждане имеют право обращаться в ГК РБ по науке и высшему образованию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе общественных, религиозных объединений, юридических лиц.

5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

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

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 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 11 марта 2025 года № 95 «Об утверждении Положения о Государственном комитете Республики Башкортостан по науке и высшему образованию»;

настоящей Инструкцией.

2. Требования к письменному обращению

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

либо наименование ГК РБ по науке и высшему образованию, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) 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 ГК РБ по науке и высшему образованию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин, объединение граждан в обязательном порядке указывают свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) (для объединения граждан - свое наименование), а также указывают адрес электронной почты либо используют адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) или в иной информационной системе ГК РБ по науке и высшему образованию, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин, объединение граждан вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Прием и первичная обработка письменного обращения

10. В ГК РБ по науке и высшему образованию 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. Кирова, дом 15;

получение обращения, предоставленного лично;

б) для обращений в форме электронного документа:

через официальный сайт ГК РБ по науке и высшему образованию: <https://gkrb-nvo.bashkortostan.ru/> раздел «Гражданам», подраздел "Написать обращение";

через информационный ресурс "Электронная приемная органов государственной власти Республики Башкортостан" по адресу: [https://letters.openrepublic.ru](https://letters.openrepublic.ru;);

через Единый портал в случае направления обращения с использованием Единого портала*;

*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 ГК РБ по науке и высшему образованию, его должностным лицам обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием Единого портала и направления ГК РБ по науке и высшему образованию и его должностными лицами ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего

в) для обращений в устной форме:

на личном приеме в соответствии с графиком личного приема граждан в ГК РБ по науке и высшему образованию, размещенным на официальном Интернет-сайте ГК РБ по науке и высшему образованию: <https://gkrb-nvo.bashkortostan.ru/> в разделе «Комитет» в подразделе «Структура», а также на информационных стендах в помещениях ГК РБ по науке и высшему образованию.

11. По номеру телефона приемной председателя ГК РБ по науке и высшему образованию (далее - председатель): 8 (347) 218-34-82 предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц ГК РБ по науке и высшему образованию;

график личного приема граждан председателем, первым заместителем председателя, начальниками структурных подразделений.

12. Прием письменных обращений осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы ГК РБ по науке и высшему образованию:

понедельник - пятница с 09.00 до 18.00 (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 ГК РБ по науке и высшему образованию подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности принявшего звонок сотрудника ГК РБ по науке и высшему образованию 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 в ГК РБ по науке и высшему образованию (далее - Инструкция по делопроизводству).

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

16. Письменные обращения, направленные в форме электронных документов, поступают в отдел координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию через:

официальный сайт ГК РБ по науке и высшему образованию: <https://gkrb-nvo.bashkortostan.ru/> - путем заполнения необходимых реквизитов в разделе «Гражданам» подразделе «Написать обращение»;

информационный ресурс «Электронная приемная органов государственной

обращения, на Едином портале в случае, если ГК РБ по науке и высшему образованию 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.

власти Республики Башкортостан» по адресу: <https://letters.openrepublic.ru>; Единый портал в случае направления обращения с использованием Единого портала**.

4. Регистрация обращений

17. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГК РБ по науке и высшему образованию.

Письменные обращения, поступающие через информационный ресурс «Электронная приемная органов государственной власти Республики Башкортостан» по адресу: <https://letters.openrepublic.ru>, поступают в ГК РБ по науке и высшему образованию по СЭД и подлежат обязательной регистрации отделом координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию в течение одного рабочего дня с момента поступления.

18. Регистрация входящих обращений производится в СЭД уполномоченным специалистом отдела координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию 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 кодового обозначения ГК РБ по науке и высшему образованию среди республиканских исполнительных органов, регистрационной группы «ОГ» (обращения граждан) и из порядкового номера, поступившего обращения.

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 гражданина, руководителя или заместителя руководителя, иного представителя (для объединения граждан) уполномоченный специалист отдела координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию подготавливает соответствующие материалы, связанные с рассмотрением первичного обращения.

Повторными считаются обращения, поступившие в ГК РБ по науке и высшему образованию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если гражданин, руководитель или заместитель руководителя, иной представитель (для объединения граждан) не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

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

обращения, в которых содержатся новые доводы или обстоятельства.

** 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 ГК РБ по науке и высшему образованию, его должностным лицам обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием Единого портала и направления ГК РБ по науке и высшему образованию и его должностными лицами ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале в случае, если ГК РБ по науке и высшему образованию 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.

Повторные обращения регистрируются также как и первичные, по в регистрационной карточке делается отметка "Повторное".

21. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация всех обращений, при этом в учетных формах в графе «Примечание» делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

22. Уполномоченный специалист отдела координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию в день регистрации обращения гражданина, руководителя или заместителя руководителя, иного представителя (для объединений граждан) в СЭД передает обращение для резолюции председателю, а далее в течение 1 рабочего дня после проставления резолюций председателем передает его в соответствующие структурные подразделения ГК РБ по науке и высшему образованию для рассмотрения и подготовки ответа.

23. В случае, если в обращении затрагиваются вопросы, требующие его рассмотрения в нескольких структурных подразделениях ГК РБ по науке и высшему образованию, а также несколькими должностными лицами, основным исполнителем является отдел или должностное лицо ГК РБ по науке и высшему образованию, которые обозначены в резолюции первыми.

24. Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ГК РБ по науке и высшему образованию, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и подготовки ответа.

25. Все обращения, поступившие в ГК РБ по науке и высшему образованию, ставятся на контроль.

5. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений

26. Руководитель структурного подразделения ГК РБ по науке и высшему образованию или должностное лицо, ответственные за исполнение поручения, в день получения обращения из отдела координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию передают его специалисту своего структурного подразделения с соответствующей резолюцией, указанием срока и порядка его рассмотрения.

27. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, руководителя или заместителя руководителя, 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 проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

готовит проект сопроводительного письма 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 ГК РБ по науке и высшему образованию;

готовит проект письма об уведомлении гражданина о направлении его 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 ГК РБ по науке и высшему образованию.

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

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию ГК РБ по науке и высшему образованию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

29. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, председатель (лицо, исполняющее обязанности председателя) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, руководителя или заместителя руководителя, иного представителя (для объединения граждан), направившего обращение.

В этих целях руководитель структурного подразделения ГК РБ по науке и высшему образованию, ответственный за исполнение поручения, не позднее чем за 3 рабочих дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя председателя (лица, исполняющего обязанности председателя) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

30. 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.

31. 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.

32. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГК РБ по науке и высшему образованию, 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.

33. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

34. В случае, если решение поставленных в письменном 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.

35. 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.

36. 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, гражданину, руководителю или заместителю руководителя (иному представителю для объединения граждан), направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

37. В случае, 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.

38. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления и 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.

39. В случае, если в письменном обращении гражданина, руководителя или заместителя руководителя, иного представителя (для объединения граждан) содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, руководителем или заместителем руководителя, иным представителем (для объединения граждан) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГК РБ по науке и

высшему образованию или одному и тому же должностному лицу ГК РБ по науке и высшему образованию.

О данном решении уведомляется гражданин, руководитель или заместитель руководителя, иной представитель (для объединения граждан), направивший обращение.

40. В случае поступления в ГК РБ по науке и высшему образованию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте ГК РБ по науке и высшему образованию 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.

41. 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.

42. 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.

43. 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 ГК РБ по науке и высшему образованию или соответствующему должностному лицу.

44. ГК РБ по науке и высшему образованию или должностное лицо ГК РБ по науке и высшему образованию по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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

45. Специалист структурного подразделения ГК РБ по науке и высшему образованию, ответственный за рассмотрение обращения, готовит проект ответа на обращение, согласовывает его с руководителем структурного подразделения и передает его на подпись председателю либо первому заместителю председателя в соответствии с распределением обязанностей.

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

47. 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.

48. Обращение считается рассмотренным, если гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан) дан исчерпывающий ответ на все поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

49. Ответственный исполнитель и (или) должностное лицо ГК РБ по науке и высшему образованию, подписавшее ответ на обращение, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

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

51. 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 о рассмотрении обращения направляется с приложением копии ответа, данного ГК РБ по науке и высшему образованию гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан), направившему обращение в указанные органы государственной власти.

52. Ответ на обращение на официальном бланке ГК РБ по науке и высшему образованию, подписанный председателем или первым заместителем председателя, в течение 1 рабочего дня с момента подписания направляется в отдел координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию для регистрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и отправки адресату, второй экземпляр письма подшивается к оригиналу обращения.

53. Уполномоченный специалист отдела координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию проверяет полноту представленных материалов и правильность оформления ответа согласно Инструкции по делопроизводству, осуществляет регистрацию подписанного экземпляра и его

отправку гражданину, объединению граждан в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГК РБ по науке и высшему образованию или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале^{***} или в информационной системе ГК РБ по науке и высшему образованию, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГК РБ по науке и высшему образованию в письменной форме, или выдает на руки гражданину, представителю объединения граждан под роспись.

54. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГК РБ по науке и высшему образованию или должностному лицу либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале^{****} или в иной информационной системе ГК РБ по науке и высшему образованию, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГК РБ по науке и высшему образованию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ГК РБ по науке и высшему образованию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга 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 ГК РБ по науке и высшему образованию в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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.

55. Ответ на обращение, сопроводительное письмо о направлении обращения в соответствии с компетенцией подлежат отправке в день регистрации или на следующий рабочий день согласно Инструкции по делопроизводству. 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

^{***, ****} 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 ГК РБ по науке и высшему образованию, его должностным лицам обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием Единого портала и направления ГК РБ по науке и высшему образованию и его должностными лицами ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале в случае, если ГК РБ по науке и высшему образованию 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.

Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 17 апреля 2023 года № 382.

56. Уполномоченный специалист отдела координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию формирует наряд по рассмотрению обращений граждан, в который сначала подшивается оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения заявителя в хронологической последовательности, и один экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина.

7. Порядок организации и проведения личного приема граждан

57. Председатель, первый заместитель председателя и руководители структурных подразделений ГК РБ по науке и высшему образованию осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан в ГК РБ по науке и высшему образованию.

График размещается на официальном Интернет-сайте ГК РБ по науке и высшему образованию: <https://gkrb-nvo.bashkortostan.ru/> в разделе «Комитет» подразделе «Структура» и на стенде в помещении ГК РБ по науке и высшему образованию.

58. Предварительная запись граждан на личный прием к председателю осуществляется специалистом приемной председателя при личном обращении гражданина или по номеру телефона: 8 (347) 218-34-82, а также путем направления обращения.

В ходе предварительной записи специалист приемной председателя уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

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

60. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема граждан. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

61. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГК РБ по науке и высшему образованию, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

62. 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 гражданина. При этом гражданину должно быть разъяснено, что причиной отказа является ранее данный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

63. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат

регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема граждан.

64. 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 ГК РБ по науке и высшему образованию 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 приведенного 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.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно

обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

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.

65. 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» председатель проводит не реже одного раза в месяц выездные приемы граждан по вопросам, входящим в компетенцию ГК РБ по науке и высшему образованию, с участием президента государственного бюджетного научного учреждения «Академия наук Республики Башкортостан» согласно Графику проведения выездных приемов граждан и рабочих совещаний членами Правительства Республики Башкортостан, ежегодно утверждаемому правовым актом Правительства Республики Башкортостан.

8. Аналитическая работа и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

66. Систематизация, обобщение и анализ обращений осуществляются отделом координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию с использованием тематического классификатора обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

67. Председатель, первый заместитель председателя, лица, уполномоченные на личный прием граждан, организацию рассмотрения обращений в ГК РБ по науке и высшему образованию 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 представления отчетов, установленным соответствующим и нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Башкортостан.

68. Отдел координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию осуществляет анализ рассмотрения обращений за полугодие и истекший год. Указанный анализ содержит информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных обращений в письменной форме, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах 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, в том числе о принятых нормативных правовых и иных актах.

69. Анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год размещается соответственно не позднее 1 сентября и 1 марта текущего года на официальном сайте ГК РБ по науке и высшему образованию в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <https://gkfb-nvo.bashkortostan.ru/> в разделе «Гражданам» подразделе «Общая информация об обращениях граждан».

70. Отдела координации высшего образования и науки ГК РБ по науке и высшему образованию не позднее 1 марта текущего года направляет

Уполномоченному по правам человека в Республике Башкортостан анализ рассмотрения обращений за истекший год.

71. ГК РБ по науке и высшему образованию осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.