

**Информация
о существующих в учреждении образования «Витебский
государственный технологический университет» механизмах
подачи и рассмотрения обращений (заявлений, предложений, жалоб),
связанных с реализацией Проекта «Модернизация высшего образования
Республики Беларусь»**

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц в учреждении образования «Витебский государственный технологический университет» осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) и Инструкции о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в учреждении образования «Витебский государственный технологический университет», утвержденной приказом ректора университета от 22.07.2019 № 350.

Поступившие в университет в письменном и электронном виде (Feedback) обращения принимаются работниками сектора правовой работы и документационного обеспечения управления центра организационно-правовой и кадровой работы (далее – СПРиДОУ). Порядок подачи электронного обращения размещен на официальном сайте университета в разделе «Электронное обращение».

Отказ в приеме обращений не допускается.

Все поступающие в университет письменные и электронные обращения (в том числе жалобы), а также записи в «Книге замечаний и предложений» принимаются и обрабатываются СПРиДОУ в день поступления, а если обращения поступили в нерабочий день (нерабочее время) - в первый, следующий за ним рабочий день.

Регистрации подлежат все обращения граждан и юридических лиц. Обращения регистрируются независимо от способа их создания, передачи или доставки. Регистрация обращений осуществляется централизованно СПРиДОУ университета (ответственный – ведущий юрисконсульт Рыжкова Ольга Викторовна).

Устные обращения поступают в университет в ходе личных приемов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, проводимых ректором, проректорами, руководителями структурных подразделений, иными должностными лицами университета, уполномоченными проводить личный прием. Регистрация устных обращений осуществляется ведущим специалистом СПРиДОУ (секретарь приемной), руководителями структурных подразделений.

Зарегистрированные обращения передаются из СПРиДОУ на рассмотрение руководству.

Поручения ректора о рассмотрении обращений оформляются в форме резолюции. Ответственными со стороны руководства за рассмотрение вопросов, связанных с реализацией Проекта «Модернизация высшего

образования Республики Беларусь» является проректор Шут Алексей Николаевич.

Рассмотрение обращений в университете осуществляется в порядке и сроки, установленные статьями 10, 15 и 17 Закона, Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» и иными актами законодательства. Электронные обращения, соответствующие требованиям, установленным пунктом 1, абзацами вторым - четвертым пункта 2 либо абзацами вторым - пятым пункта 3 статьи 12 Закона, а также содержащие адрес электронной почты заявителя, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

Письменные обращения рассматриваются по существу не позднее пятнадцати дней со дня, следующего за днем их регистрации, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям, в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и срока совершения таких действий (выполнение работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

В случае если в письменных ответах на обращения (жалобы) содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.