

Министерство образования
Республики Беларусь

Учреждение образования
«Белорусский государственный
экономический университет»



ПОЛОЖЕНИЕ

07.09.26 № 63

г.Минск

о порядке организации работы с обращениями
граждан и юридических лиц

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц»

(далее – Закон), Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 №498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

2. В настоящем Положении применяются термины и определения в значениях, определенных в ст.1 Закона.

3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения поступивших в учреждение образования «Белорусский государственный экономический университет» (далее – БГЭУ) обращений граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – ИП), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – юридические лица), при общем упоминании - обращения заявителей, а также порядок ведения делопроизводства по этим обращениям, учета и отчетности по ним.

4. Действие настоящего Положения распространяется на обращения граждан и юридических лиц, в том числе поступившие от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, за исключением:

обращений, подлежащих рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским

законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах,

обращений работника к нанимателю,

иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

Законодательством о конституционном судопроизводстве могут устанавливаться особенности подачи и рассмотрения обращений.

Действие настоящего Положения не распространяется на переписку БГЭУ с юридическими лицами при выполнении им функций, возложенных на него нормативными правовыми актами, а также при выполнении работ и оказании услуг организациям на основании договорных отношений.

5. Ответственность за организацию делопроизводства и контроль за соблюдением требований, установленных настоящим Положением, возлагается на ректора университета или иных лиц, уполномоченных на это ректором.

6. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям заявителей в части регистрации обращений, передачи их на рассмотрение ректору университета, направления обращений в структурные подразделения для их рассмотрения, осуществления контроля за сроками рассмотрений обращений в структурных подразделениях, отправки заявителям ответов на их обращения, подготовленных исполнителями, возлагается на отдел документационного обеспечения (далее – ОДО).

7. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям заявителей в части соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, своевременной подготовки ответов на них, передачи на регистрацию, формирования материалов по обращениям в дела и обеспечения их сохранности возлагается непосредственно на руководителя структурного подразделения БГЭУ, которому поручено рассмотрение обращений граждан.

8. Работникам БГЭУ запрещается разглашать или использовать в частных разговорах и беседах конфиденциальную информацию, полученную из документов, в том числе на стадии их подготовки, а также на заседаниях и совещаниях.

9. Университет в рамках рассмотрения обращения заявителей имеет право:

запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;

обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направляемых (3 и более раз в течение года) необоснованных обращений в адрес организации от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

осуществлять иные права, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

ГЛАВА 2

ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

10. В части, не урегулированной специальными нормативными правовыми актами, делопроизводство по обращениям заявителей должно вестись с соблюдением общих требований делопроизводства, определенных Инструкцией по делопроизводству в БГЭУ.

11. Обращения могут быть поданы заявителями в адрес БГЭУ в следующих формах:

- письменной – нарочным (курьером), по почте,
- устной – в ходе личного приема,
- путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений (в структурных подразделениях, оказывающих услуги по проживанию и оздоровлению);
- электронной – посредством оформления обращения через государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее - система учета и обработки обращений) обращения.бел.

Обращения заявителей должны соответствовать требованиям, установленным ст. 12 Закона.

12. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям заявителей, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

13. Обращения, поданные в порядке, установленном Законом и настоящим Положением, и соответствующие установленным требованиям подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

На первой странице письменного обращения или бумажной копии электронного обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте ставится регистрационный штамп, на котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

Обращения заявителей, ошибочно направленные (доставленные) в БГЭУ, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются с пометкой «Ошибочно доставлено».

Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания), либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, либо указанные данные не соответствуют

действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Обращения заявителей, поступившие в адрес БГЭУ из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям от имени университета, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов и регистрируются как входящие документы.

14. В БГЭУ установлен следующий порядок регистрации и прохождения входящих документов по обращениям заявителей, поданных в письменной форме, в том числе и электронной форме:

14.1 все поступающие в университет обращения регистрируются в ОДО в день их поступления.

Обращения заявителей, поступившие в университет в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее первого следующего за ним рабочего дня.

Обращения регистрируются посредством оформления регистрационно-контрольных карточек (далее – РКК) (приложение 1).

Для обеспечения дополнительного учета и контроля обращений в университете дополнительно ведется журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц (далее – Журнал регистрации обращений) в электронном виде и (или) на бумажном носителе.

Конверты от поступивших обращений заявителей сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

При поступлении в БГЭУ электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

Регистрационный индекс обращениям заявителей присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в БГЭУ.

14.2. обращения заявителей, поступившие на имя ректора (уполномоченного им лица) или руководителей структурных подразделений, передаются в ОДО для регистрации.

14.3. Поступившие в университет и зарегистрированные обращения заявителей передаются на рассмотрение ректору (уполномоченному им лицу).

14.4. Ректор (уполномоченное им лицо), университета рассматривает обращения в день их регистрации и накладывает резолюцию на обращение.

14.5. После наложения резолюции обращение в тот же день передается в структурное подразделение, которому поручено рассмотреть обращение.

14.6. Ответы на обращения заявителей, поданные на имя ректора, передаются ему на подпись. Подписанные ответы регистрируются в ОДО и направляются заявителям.

14.7. Ответы на обращения заявителей, направленные на имя руководителей структурных подразделений университета подписываются уполномоченным лицом (исходя из наложенной ректором резолюции), регистрируются в ОДО и направляются заявителям.

14.8. Обращения заявителей, не отвечающие требованиям статьи 12 Закона (в том числе подпадающие под исключения, указанные в статье 2 Закона) после регистрации в ОДО и наложения ректором резолюции остаются без рассмотрения по существу. Лица, ответственные за подготовку ответа уведомляют об этом заявителя в пятидневный срок со дня следующего за днём поступления и регистрации обращения.

15. В БГЭУ установлен следующий порядок регистрации и прохождения входящих документов по обращениям заявителей, поданных в устной форме:

15.1 устные обращения принимаются от заявителей в ходе личного приема и регистрируются путем внесения информации в книгу учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - Книга учета личного приема).

Книга учета личного приема хранится в приемной ректора и уполномоченных им проректоров.

Книга учета личного приема должна быть пронумерована, прошнурована. На последней странице в правом нижнем углу проставляется количество листов, подпись ректора, указывается дата заверения и все скрепляется печатью организации;

15.2 если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции организации, требуются дополнительные изучение и проверка, обращение излагается лично заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

15.3 сведения о данном обращении учитываются в РКК, принятой для учета письменных обращений с соответствующей пометкой «Подано устно» либо «С личного приема» (приложение 2).

Регистрация устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, осуществляется по данным, внесенным в Книгу учета личного приема.

16. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации.

17. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

Отметка об исполнении проставляется на нижнем поле первого листа обращения слева и состоит из слов «В дело», номера дела по номенклатуре дел, даты и индекса документа, свидетельствующего об исполнении,

собственноручной подписи должностного лица, принявшего данное решение, даты направления в дело по следующей форме: «В дело (№ дела) (дата и номер ответа) (подпись) (фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ) (дата)».

После решения вопросов, изложенных в книге замечаний и предложений, отметка об исполнении ставится на копии ответа заявителю.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменной или электронной форме.

18. Письменные и (или) электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в хронологическом порядке.

Дела с обращениями формируются в течение календарного года.

19. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями.

20. Формирование и хранение переписки по обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется в соответствии с общеустановленным порядком ведения делопроизводства в университете.

21. Исполненные и снятые с контроля материалы по обращению хранятся в структурном подразделении БГЭУ, которому было поручено рассмотрение обращений заявителей.

22. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, составляет 5 лет. В случае неоднократного обращения заявителя - 5 лет с даты последнего его обращения. Сроки хранения могут быть увеличены установленным порядком.

Материалы рассмотрения обращений заявителей постоянного срока хранения передаются в архив БГЭУ через год после завершения по ним делопроизводства.

23. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, ответственное лицо обязано проверить правильность направления обращений и документов в дела, их полноту (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

24. При сохранении конверта его прилагают к документу и после его исполнения подшивают вместе с ним в дело.

При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

25. Книга замечаний и предложений ведется до полного заполнения всех страниц. После окончания книга замечаний и предложений хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве БГЭУ.

26. По истечении установленных сроков хранения обращений заявителей, книга замечаний и предложений и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

ГЛАВА 3 СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

27. Сроки рассмотрения обращений заявителей исчисляются со дня, следующего за днем регистрации обращений в БГЭУ.

Письменные обращения заявителей должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 1 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, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

В случае если письменное обращение заявителя содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции БГЭУ, такое обращение в течение 5 рабочих дней:

направляется для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и заявитель уведомляется об этом в тот же срок;

оставляется без рассмотрения по существу в порядке, установленном Законом, и заявитель уведомляется об этом в тот же срок с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в его обращении.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу по основаниям, предусмотренным п.1 ст. 15 Закона (за исключением случаев, когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, поступления анонимного обращения, когда замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг), заявитель в течение 5 рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия

такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

28. Срок рассмотрения обращений, перенаправленных в организацию для рассмотрения в соответствии с ее компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в БГЭУ.

29. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

30. В установленный для рассмотрения обращения срок ответ должен быть не только составлен (зарегистрирован), но и направлен заявителю (дата почтового штампа должна быть не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения).

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

31. Все обращения заявителей рассматриваются непосредственно в структурном подразделении БГЭУ, которому поручено рассмотреть обращение согласно резолюции ректора или уполномоченного им лица.

32. Общий контроль за сроками рассмотрения обращений заявителей структурными подразделениями БГЭУ осуществляется в ОДО посредством сопоставления и анализа сведений, содержащихся в РКК, журнале регистрации обращений.

Непосредственный контроль за сроками подготовки проекта ответа по обращению заявителя осуществляет руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращений заявителей.

Контроль завершается, если все поставленные в обращении вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры, заявителю даны ответы в установленные законодательством сроки и внесена соответствующая запись в РКК, журнал регистрации обращений.

Заявителям письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их обращений, о чем делается соответствующая отметка в РКК, журнале регистрации обращений.

33. Обращения могут быть рассмотрены по существу или оставлены без рассмотрения в случаях, предусмотренных Законом и настоящим Положением.

34. В ходе рассмотрения обращений с учетом их содержания ответственным исполнителем:

направляются запросы;

получаются документы;
 принимаются отзывы заявителем своего обращения;
 уведомляются заявители о причинах превышения установленных
 законодательством сроков рассмотрения обращений;
 изменяются сроки рассмотрения обращений;
 оформляется результат рассмотрения обращений.

Проведение проверки по обращению обязательно, если в обращении
 указано на случаи проявления формализма, предвзятого, нетактичного
 поведения, грубости и неуважения к гражданам со стороны работников
 университета.

35. Результатом обращения может быть:

рассмотрение обращения по существу;
 оставление письменных, устных и электронных обращений без
 рассмотрения;

направление обращений для рассмотрения организациям в
 соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителя. В случаях, когда
 в письменных обращениях граждан, поступивших в БГЭУ, одновременно
 содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких
 государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии
 данных обращений в пятидневный срок направляются в соответствующие
 государственные органы, иные организации (должностным лицам) с
 уведомлением об этом граждан;

прекращение переписки.

36. Письменные обращения заявителей могут быть оставлены без
 рассмотрения по существу, если:

обращения не соответствуют требованиям, установленным пп.1-6 ст. 12
 Закона;

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с
 законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским,
 гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным,
 уголовно-процессуальным законодательством, законодательством,
 определяющим порядок административного процесса, законодательством об
 административных процедурах либо в соответствии с законодательными
 актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к
 компетенции БГЭУ, не касаются качества выполняемых работ либо
 оказываемых услуг организациям;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу
 замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в
 нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для
 рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении
 вопросам.

37. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом.

38. Письменные обращения заявителей считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей, и заявителям направлен ответ. В этом случае обращение снимается с контроля. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

39. В ответе на обращение обязательно указание на порядок обжалования ответа в случаях, предусмотренных законодательством.

40. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителем своего обращения, уведомление заявителя о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения 30-ти и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), должны быть точно и своевременно отражены в РКК, журнале регистрации обращений.

41. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

42. Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений в БГЭУ отражаются в систем учета и обработки обращений.

ГЛАВА 5

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННЫМ ОТВЕТАМ НА ОБРАЩЕНИЯ

43. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в ст. 18 Закона.

44. Письменные ответы на письменные обращения оформляются на бланке организации или с использованием углового штампа, излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

45. В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) работников БГЭУ должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

46. В случае если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

ГЛАВА 6

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ. РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

47. Устные обращения принимаются от заявителей в ходе личного приема.

Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) проводится ректором БГЭУ и уполномоченными им проректорами.

48. При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

49. Личный прием проводится не реже одного раза в месяц в установленные графиком личного приема дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием - о порядке ее осуществления размещается в общедоступных местах (на сайте университета и (или) иным способом).

50. График личного приема утверждается ректором БГЭУ.

51. При временном отсутствии в день личного приема должностного лица, ведущего личный прием, такой прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, обеспечивается своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом.

52. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

53. При проведении личного приема по решению лица, ведущего личный прием, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

54. Заявителю не может быть отказано в личном приеме при обращении в порядке, установленном Законом, за исключением случаев, если:

заявитель обратился по вопросам, не относящимся к компетенции БГЭУ;

заявитель обратился в неустановленные дни и часы;

заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

55. Для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданами на личном приеме вопросов могут привлекаться работники структурных подразделений университета.

56. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

57. Об изменении по объективным причинам согласованных при предварительной записи по телефону дне и (или) времени приема гражданин должен быть своевременно уведомлен уполномоченным должностным лицом БГЭУ.

58. При устном обращении до начала приема у заявителей проверяются документы, удостоверяющие личность, согласно Указу Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 №294 «О документировании населения Республики Беларусь». Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

59. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов заносится в Книгу учета личного приема.

60. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции БГЭУ, обращение по существу не рассматривается, а заявителю разъясняется, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. Разъяснение, в какой государственный орган, иную организацию следует обратиться гражданину, производится с учетом компетенции органов и организаций, определенной Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 №498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

61. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

62. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции университета, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим

Положением. для письменных обращений. На таких обращениях должна присутствовать пометка «Подано устно» либо «С личного приема».

63. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

64. Письменные ответы на письменные обращения, полученные в ходе личного приема, подписываются ректором или уполномоченным им проректором.

65. Ход рассмотрения обращений заявителей, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление устных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), отметка об исполнении и направлении обращения в дело должны быть точно и своевременно отражены в РКК.

ГЛАВА 7

ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

66. Рассмотрение повторных обращений.

66.1. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в БГЭУ (далее - повторные обращения), регистрируются под очередным регистрационным индексом.

66.2. Повторные обращения, передаются для рассмотрения, как правило, исполнителю, которому поручалось рассмотрение первичного обращения.

66.3. Повторные обращения (устные и письменные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются результаты проверок и авторам даны ответы в порядке, установленном законодательством. При этом автору письменно сообщается, что повторные обращения не обоснованы и переписка с ним по данному вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

66.4. Решение о прекращении переписки по повторным обращениям, поступившим в БГЭУ, принимается ректором или уполномоченным им проректором.

67. Рассмотрение коллективных обращений.

67.1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном Законом и настоящим Положением.

67.2. Коллективные обращения тридцати и более заявителей в организации по вопросам, входящим в их компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

68. Рассмотрение анонимных обращений.

Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

69. Рассмотрение электронных обращений.

69.1. Электронные обращения, поступившие в БГЭУ, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей статьей.

69.2. Электронные обращения могут быть размещены на соответствующей странице сайта БГЭУ.

Электронные обращения принимаются и регистрируются ежедневно в рабочие дни.

69.3. Электронные обращения должны излагаться на белорусском или русском языке и содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания); изложение сути обращения; адрес электронной почты заявителя; для юридических лиц:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его место нахождения; изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

адрес электронной почты заявителя.

69.4. Ответы (уведомления) на электронные обращения:

направляются посредством системы учета (п.3 ст. 25) за исключением случаев, если заявитель в своем электронном обращении просит направить

письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ на адрес его электронной почты. В указанном случае направляется письменный ответ, излагаемый на белорусском или русском языке;

должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей;

в ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) организаций, индивидуальных предпринимателей и их работников должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными;

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

70. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений.

70.1. В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности общежитий, Торгового комплекса и ФОЦ БГЭУ, качестве услуг, оказываемых его работниками.

Не подлежат обязательному рассмотрению замечания и предложения, занесенные в книгу замечаний и предложений, не относящиеся к деятельности общежитий, Торгового комплекса и ФОЦ БГЭУ, а также обращения, для которых законодательными актами установлен иной порядок направления, оформления и рассмотрения.

70.2. Книга замечаний и предложений должна предъявляться по первому требованию заявителя.

70.3. Книга замечаний и предложений выдается, ведется и хранится в порядке, установленном Положением о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2025 № 635 «О вопросах, связанных с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц».

70.4. Книга замечаний и предложений ведется в подразделениях, оказывающих услуги, отраженных в Законе в перечне мест, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

70.5. Сведения о месте нахождения книги замечаний и предложений размещаются на официальном сайте БГЭУ.

70.6. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

Если по истечении года книга замечаний и предложений не закончена, нумерацию новых замечаний и (или) предложений необходимо начать с номера 1. Если в течение года заведена новая книга, нумерация должна продолжаться.

70.7. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, имя, отчество гражданина», «Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заявители заполняют собственноручно. При этом лицо,

ответственное за ведение книги замечаний и предложений, представившее ее заявителю, обязано проинформировать об этом заявителя, как и о последствиях их не заполнения до окончания внесения записи в книгу замечаний и предложений.

Реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняет лицо, ответственное за ведение и хранение книги.

70.8. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

70.9. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, а также отметка о направленном ответе заявителю, должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений.

70.10. Письменные ответы (уведомления) на заявления и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются ректором или уполномоченными им лицами.

70.11. После рассмотрения вопроса, изложенного в книге замечаний и предложений, на копии ответа заявителю, остающейся в БГЭУ, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело по следующей форме:

«В дело (№ дела)

(дата и номер ответа)

(подпись)

(фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ)

(дата)».

70.12. Копия ответа на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

70.13. Лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений, обязано:

определить постоянное место хранения книги;

разместить на информационном стенде или ином доступном для посетителей месте информацию о месте нахождения книги с указанием должности, фамилии, собственного имени и отчества ответственного за ее ведение лица и осуществлять контроль за своевременным обновлением этих сведений;

обеспечивать ведение книги в порядке, установленном настоящим Положением, и ее предъявление по первому требованию гражданина;

контролировать своевременное рассмотрение замечаний и предложений заявителей в соответствии с законодательством и настоящим Положением;

вносить в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений не позднее последнего дня срока исполнения;

разъяснять порядок обжалования решения, принятого по замечаниям и (или) предложениям.

70.14. За нарушение порядка рассмотрения обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений, должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

71. Рассмотрение обращений, носящих массовый характер.

71.1. Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению ректора университета либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте БГЭУ в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

71.2. После размещения на официальном сайте БГЭУ в глобальной компьютерной сети Интернет информации, предусмотренной подпунктом 71.1, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

ГЛАВА 8

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В БГЭУ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

72. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в БГЭУ ведется отделом документационного обеспечения с использованием регистрационно-контрольных карточек.

Контроль за рассмотрением конкретных обращений заявителей, в том числе за сроками, порядком рассмотрения обращений, формирования и хранения дел по обращениям, возлагается на руководителей структурных подразделений БГЭУ, в которые согласно резолюции ректора обращение направлено на рассмотрение.

73. Система контроля исполнения обращений заявителей включает: учет контролируемых документов и их своевременное доведение до исполнителей;

контроль за сроками исполнения;

проверку и регулирование хода исполнения, снятие документов с контроля;

учет и отчетность о результатах исполнения.

Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

74. За нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

Независимо от привлечения работников к иным видам ответственности за противоправное, виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение своих трудовых обязанностей, связанных с работой с обращениями, уполномоченные работники БГЭУ могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

Начальник ОДО



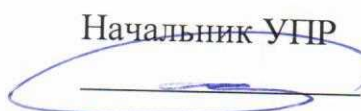
И.И.Лемешевская

Первый проректор



Т.В.Садовская

Начальник УГР



Д.В.Берёзко

приложение 1

← → ☆ Входящий документ (создание) *

Основное | Процессы и задачи | Переписка | Форум | Журнал передачи | Уничтоженные документы

Записать и закрыть | Записать | Зарегистрировать | Отправить... | Создать на основании... | Печать

Реквизиты | Переадресован | Файлы | Резолюции | Связи | Рабочая группа

Вид документа: **Обращения граждан**

Подписание документа

Краткое содержание

От кого

Отправитель:

Подписал:

Исходящий от: №

В ответ на:

Кому

Организация: УО "Белорусский государственный экономический универс"

Адресат:

Подразделение:

Получен:

Per. №:

от:

Сведения по обращению

☐ Является первичным обращением

☐ Это повтор обращения:

☐ По одному вопросу:

Реквизиты

Срок: 06.09.2026

Состояние: На регистрации

Ответственный:

Хранение

Состав: Листов 1, экземпляров 1

Номенкл. деп.:

В дело:

Комментарий:

Добавить файл

Загрузить с диска... | Сканировать...

**Регистрационно-контрольная карточка
обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии**

(должность служащего, проводившего прямую телефонную линию, фамилия и инициалы)

. 2026 № 01-1-27/

(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (если
имеется) _____ таковое _____

Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон (при
необходимости) _____

Наименование юридического лица и его место нахождения (для
представителей юридических лиц) _____

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на
исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с
контроля _____

Документ сформирован в дело № _____ л.