

Информация о существующем в учреждении образования «Полоцкий государственный университет» порядке подачи и рассмотрения жалоб, связанных с реализацией проекта «Модернизация высшего образования в Республике Беларусь»

В Полоцком государственном университете с учетом требований законодательства Республики Беларусь об обращении граждан и юридических лиц разработана и действует Инструкция об организации работы с обращениями граждан, юридических лиц, книгой замечаний и предложений в учреждении образования «Полоцкий государственный университет». Порядок подачи и рассмотрения жалоб, связанных с реализацией проекта «Модернизация высшего образования в Республике Беларусь», идентичен порядку подачи и рассмотрения обращений физических либо юридических лица.

Краткий порядок подачи и рассмотрения обращений (жалоб) приведен ниже.

Письменные обращения, поступившие в адрес университета на имя ректора, первого проректора, проректоров (далее – руководство) принимаются, регистрируются в отделе документационного обеспечения в установленном порядке в день их поступления.

После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководству.

Поручения руководства по обращениям граждан отражаются в форме резолюций.

Содержание резолюции, исполнители, а также срок исполнения поручений по обращениям вносятся в журнал регистрации обращений, где также отражается ход рассмотрения обращения.

Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

При поступлении в университет письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции университета, в течение пяти дней обращения направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с одновременным уведомлением заявителя в тот же срок либо в тот же срок оставляют обращение без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу заявитель в течение пяти 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. Заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает ректор университета (уполномоченное им лицо).

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.

Обращения граждан, поступившие в университет и рассмотренные руководством университета, направляются исполнителям для принятия мер реагирования и подготовки ответов заявителям согласно резолюциям.

Содержание резолюции, информация об исполнителях, а также срок исполнения поручения по обращениям вносятся в регистрационно-учетные формы (регистрационно-контрольные карточки (далее РКК), журнал).

Гражданам письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их письменных обращений.

Письменные ответы могут не направляться, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).