

Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь
Установа адукацыі
«БЕЛАРУСКІ ДЗЯРЖАЎНЫ
УНІВЕРСІТЭТ ІНФАРМАТЫКІ
І РАДЫЁЭЛЕКТРОНІКІ»



Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИНФОРМАТИКИ
И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»

ЗАГАД

ПРИКАЗ

28.12.2020 № 96

г. Мінск

г. Минск

О соблюдении законодательства
об обращениях граждан и
юридических лиц

На основании Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786, с учетом представления прокуратурой Советского района г.Минска, и в целях совершенствования работы с обращениями граждан и юридических лиц
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Памятку по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц.
2. Проректорам, руководителям структурных подразделений, в том числе обособленных подразделений, указать на строгое соблюдение законодательства о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.
3. Заместителю начальника отдела документационного обеспечения Красуцкой Ю.Л. приказ довести до сведения всех работников.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на первого проректора Давыдова М.В.

Ректор

В.А.Богуш

УТВЕРЖДЕНО
Приказ ректора
АБ.02.2020 № 96

Памятка
по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц,
разработанная на основании выявленных прокурорской проверкой
недостатков

1. Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, а также делопроизводство по обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей ведется в университете централизованно (регистрация обращений и ответы на них в ОДО).

2. Обращения заявителей, поступившие в университет из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

3. По обращениям заявителей, поступивших в университет из вышестоящих органов для рассмотрения, принятия соответствующих мер и подготовки информации по существу поднимаемых вопросов, о результатах рассмотрения информировать вышестоящий орган в срок, установленный таким вышестоящим органом.

4. Обращения должны быть рассмотрены **не позднее 15 дней** со дня их регистрации в университете, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь.

При необходимости проведения специальной проверки, истребовании дополнительной информации ректор или проректора университета могут продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с уведомлением об этом заявителя в **пятидневный срок** со дня продления срока рассмотрения обращения.

5. При поступлении обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции университета, в течение **5 рабочих дней** направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и **уведомляют заявителя** в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном Законом, оставляют обращения 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 обращениях.

6. В соответствии с ч.3 п.1 ст.18 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон об обращениях граждан) в случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

7. Согласно требованиям ст.9 Закона об обращениях граждан организации, индивидуальные предприниматели обязаны, в том числе информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, а также решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей.

8. В соответствии с ч.1 п.1 ст.14 Закона об обращениях граждан письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

Статья 9.13. Нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц

Отказ в приеме обращения гражданина или юридического лица, либо нарушение установленных сроков рассмотрения такого обращения, либо неинформирование заявителя о решении, принятом по результатам рассмотрения обращения, либо неправомерный отказ заявителю в ознакомлении с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращения, либо непринятие в пределах своей компетенции мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя – влекут наложение штрафа в размере от четырех до десяти базовых величин.

Статья 9.13 - в редакции Закона Республики Беларусь от 12 июля 2013 г. № 64-3