

**Информация о существующих в учреждении образования  
«Белорусский государственный университет транспорта»  
механизмах подачи и рассмотрения жалоб/обращений, связанных с реализацией  
Проекта «Модернизация высшего образования Республики Беларусь»**

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц в учреждении образования «Белорусский государственный университет транспорта» осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

Жалобы подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

**Письменное обращение** должно содержать: название университета (должность, фамилию, имя, отчество должностного лица); фамилию, имя, отчество гражданина; данные о его месте жительства и (или) работы (учебы); изложение сути обращения; личную подпись гражданина.

**Электронные обращения**, поступившие в университет, должны содержать: фамилию, имя, отчество гражданина; данные о его месте жительства и (или) работы (учебы); адрес электронной почты; изложение сути обращения.

**Устные обращения** излагаются в ходе личного приема, а также при проведении прямых телефонных линий.

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 для письменных обращений.

Все поступившие письменные и электронные обращения, в том числе жалобы регистрируются в день поступления в регистрационно-контрольную карточку (далее – РКК) по обращениям граждан, которые ведутся в системе электронного документооборота «SMBusiness» по специальной форме с последующей корректировкой введенной информации в ходе работы по рассмотрению обращения (ответственный – Афонченко Раиса Абдулхаковна).

Регистрация жалоб заявителей, внесенных в книгу замечаний и (или) предложений, осуществляется в самих книгах путем проставления даты и порядкового номера.

Регистрация устных жалоб осуществляется в ходе личного приема в книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц.

Регистрация жалоб, поступивших в ходе прямых телефонных линий, осуществляется в журнале учета проведения прямых телефонных линий.

Электронные и письменные жалобы (в т.ч. внесенные в книги замечаний и предложений), рассматриваются не позднее **пятнадцати дней**, а жалобы, требующие дополнительного изучения и проверки, – **не позднее одного месяца**, если иной срок не установлен законодательными актами.

Устные жалобы рассматриваются в ходе личного приема.

После регистрации обращения передаются в этот же день на рассмотрение ректору университета или его заместителям (в случае отсутствия ректора), которые определяют конкретного исполнителя или ответственного за исполнение (при необходимости

проведения комиссионной проверки). Ответственным со стороны руководства за рассмотрение вопросов, связанных с реализацией Проекта «Модернизация высшего образования Республики Беларусь», является проректор по учебной работе Казаков Николай Николаевич.

Ход рассмотрения обращений, изменение сроков рассмотрения, результат рассмотрения должны быть точно и своевременно отражены в РКК.

На каждом обращении после окончания рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением возвращаются в канцелярию для централизованного формирования дел.

Сведения о результатах рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, а также отметка о направленном заявителю ответе вносятся в книгу замечаний и предложений.

Копия ответа заявителю хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения отмечается в журнале.

Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются ректором или проректорами (уполномоченными им должностными лицами).

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются ректором или проректорами и остаются в делопроизводстве университета.

Ответ университета на жалобу или решение об оставлении жалобы без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию – Министерство транспорта и коммуникаций Республики Беларусь, в соответствии с п. 1 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Ответ университета на жалобу или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь

Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.