

Информация о существующем в учреждении образования  
УО «Витебская ордена «Знак Почета» государственная академия  
ветеринарной медицины» порядке подачи и рассмотрения жалоб,  
связанных с реализацией проекта «Модернизация высшего образования в  
Республике Беларусь»

В учреждении образования УО «Витебская ордена «Знак Почета» государственная академия ветеринарной медицины» (далее – УО ВГАВМ) с учетом требований законодательства Республики Беларусь об обращении граждан и юридических лиц разработана и действует Инструкция о ведении делопроизводства по обращениям граждан, юридических лиц, книгой замечаний и предложений в учреждении образования «Витебская ордена «Знак Почета» государственная академия ветеринарной медицины». 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 УО ВГАВМ на имя ректора, проректоров (далее – руководство) принимаются, регистрируются в канцелярии порядке, установленном Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», в день их поступления. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководителю. Поручения руководителя по обращениям граждан отражаются в форме резолюций. Содержание резолюции, исполнители, а также срок исполнения поручений по обращениям регистрируются в регистрационно-контрольной карточке, 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 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 УО ВГАВМ письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции УО ВГАВМ, 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 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 (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 УО ВГАВМ и рассмотренные руководством, 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)).

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).