

Информация

о существующих в государственном учреждении образования «Республиканский институт высшей школы» механизмах подачи и рассмотрения жалоб/обращений, связанных с реализацией Проекта «Модернизация высшего образования Республики Беларусь»

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц в государственном учреждении образования «Республиканский институт высшей школы» (далее – РИВШ, институт) осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) и Инструкции по делопроизводству от 27.09.2018 № 01-03/ПВД-14, утвержденной ректором РИВШ и согласованной с Национальным архивом Республики Беларусь.

Все поступившие в институт обращения граждан и юридических лиц в письменном виде принимаются и обрабатываются центром кадрового и документационного обеспечения в день поступления, а если обращения поступили в нерабочий день (нерабочее время) – в первый, следующий за ним рабочий день.

Обращения граждан и юридических лиц в электронном виде (на электронную почту rector@nihe.by) принимаются помощником ректора и передаются для регистрации и обработки в центр кадрового и документационного обеспечения. Поступившие обращения в электронном виде обрабатываются центром кадрового и документационного обеспечения в день поступления, а если обращения поступили в нерабочий день (нерабочее время) – в первый, следующий за ним рабочий день. Порядок подачи электронного обращения размещен на официальном сайте РИВШ в разделе «Одно окно» (<https://nihe.bsu.by/index.php/ru/okno/>).

Записи граждан в «Книге замечаний и предложений» принимаются и обрабатываются помощником ректора в день поступления, а если обращения поступили в нерабочий день (нерабочее время) – в первый, следующий за ним рабочий день.

Отказ в приеме обращений не допускается.

Регистрации подлежат все обращения граждан и юридических лиц в письменном виде, обращения граждан в электронном виде и записи граждан в «Книге замечаний и предложении». Обращения регистрируются независимо от способа их создания, передачи или доставки. Регистрация обращений осуществляется централизованно центром кадрового и документационного обеспечения института (ответственный – начальник центра кадрового и документационного обеспечения С.И. Кубарь).

Устные обращения поступают в РИВШ в ходе личных приемов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, проводимых ректором, проректорами,

руководителями структурных подразделений, иными должностными лицами института, уполномоченными проводить личный прием. Регистрация устных обращений осуществляется уполномоченным лицом центра кадрового и документационного обеспечения.

Зарегистрированные обращения передаются из центра кадрового и документационного обеспечения РИВШ на рассмотрение ректору (либо лицу, исполняющему его обязанности).

Поручения ректора о рассмотрении обращений оформляются в форме резолюции. Ответственным со стороны руководства за рассмотрение вопросов, связанных с реализацией Проекта «Модернизация высшего образования Республики Беларусь» является проректор по научно-методической работе И.В. Титович.

Рассмотрение обращений в РИВШ осуществляется в порядке и сроки, установленные статьями 10, 15 и 17 Закона, Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» и иными актами законодательства. Электронные обращения, соответствующие требованиям, установленным пунктом 1, абзацами вторым-четвертым пункта 2 либо абзацами вторым-пятым пункта 3 статьи 12 Закона, а также содержащие адрес электронной почты заявителя, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

Письменные обращения рассматриваются по существу не позднее пятнадцати дней со дня, следующего за днем их регистрации, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее одного 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, заявителям, в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и срока совершения таких действий (выполнение работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

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

В случаях несогласия заявителя с полученным содержанием ответа на обращение, у заявителя есть право обратиться в вышестоящую организацию – Министерство образования Республики Беларусь.