

Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь

УСТАНОВА АДУКАЦЫІ
 “БРЭСЦКІ ДЗЯРЖАЎНЫ
 ТЭХНІЧНЫ ЎНІВЕРСІТЭТ”
 (БрДТУ)

ІНСТРУКЦЫЯ

24.02.2023 № 18

г. Брэст

О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поступивших в ходе «прямой телефонной линии» и «горячей линии» в БрГТУ



Министерство образования Республики Беларусь

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
 “БРЕСТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ”
 (БрГТУ)

ІНСТРУКЦЫЯ

г. Брэст

УТВЕРЖДАЮ

Ректор университета

С.А.Касперович

24.02.2023

1. Настоящая Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поступивших в ходе «прямой телефонной линии» и «горячей линии» (далее – инструкция) разработана в соответствии с Постановлением Совета Министров Республики Беларусь «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» от 23 июля 2012 г. № 667 (с изменениями и дополнениями).

2. Инструкция определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поступивших в учреждение образования «Брестский государственный технический университет» (далее – университет или БрГТУ) в ходе «прямой телефонной линии» и «горячей линии».

3. Делопроизводство по обращениям заявителей в ходе «прямой телефонной линии» и «горячей линии», осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства, назначенные приказом ректора университета.

4. «Прямая телефонная линия» установлена в университете в целях разъяснения гражданам и юридическим лицам вопросов в пределах компетенции университета, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

5. «Горячая линия» установлена в университете, в целях сообщения гражданами и юридическими лицами информации по вопросам, требующим принятия университетом мер реагирования в пределах своей компетенции и разъяснения гражданам и юридическим лицам вопросов справочно-консультационного характера, связанных с деятельностью БрГТУ.

6. «Прямая телефонная линия» и «горячая линия» проводится уполномоченными должностными лицами университета, в порядке установленном приказом ректора университета.

Обращения, поступившие в ходе «горячей линии» и «прямой телефонной линии», не подлежат регистрации.

7. Информация о «прямой телефонной линии» и «горячей линии», размещена на сайте, на стендах учебных корпусов университета.

8. При проведении «прямой телефонной линии» и «горячей линии» по решению ректора университета может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

Прием обращений в ходе «прямой телефонной линии» или «горячей линии» может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

9. При обращении на «прямую телефонную линию» или «горячую линию» гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица - фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию» или «горячую линию» сообщить сведения, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

10. В ходе «прямой телефонной линии» или «горячей линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции университета.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно приложению.

11. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии» или «горячей линии», не относятся к компетенции университета, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

В случае если в обращении, поступившем в ходе «прямой телефонной линии» или «горячей линии», поставлены вопросы, на которые университетом уже были даны ответы (направлены уведомления), в том числе в рамках личного приема, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

Обращения, указанные в частях первой и второй настоящего подпункта, не подлежат регистрации.

12. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии» или «горячей линии», граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в университете.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе «прямой телефонной линии» или «горячей линии», необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращений в университете направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

13. Обращения, принятые в ходе «прямой телефонной линии» или «горячей линии» и зарегистрированные в университете, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, на которые ранее университетом был дан ответ (прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам), и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться с устными или письменными обращениями в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями).

При оставлении обращений, принятых в ходе «прямой телефонной линии» или «горячей линии», без рассмотрения по существу гражданин и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации обращений в университете.

14. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе «прямой телефонной линии» и «горячей линии», а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на ректора университета.

Начальник отдела
документационного обеспечения

О.А.Овсяник

Приложение
к постановлению Совета Министров
Республики Беларусь
23.07.2012 № 667

**Регистрационно-контрольная карточка
обращений граждан в ходе «прямой телефонной линии»**

№ _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) _____

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости) _____

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей юридических лиц) _____

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____ л.

**Регистрационно-контрольная карточка
обращений граждан в ходе «горячей линии»**

№ _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) _____

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости) _____

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей юридических лиц) _____

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____ л.